

”Anteeksi tarjoilija, voitteko auttaa minua?”

Suomea toisena kielenä puhuvien puhuttelutapojen vaihtelua

Agata Dominowska

Pro gradu -tutkielma

Suomen kieli ja kulttuuri

Humanistinen tiedekunta

Helsingin yliopisto

Marraskuu 2020



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta/Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto		
Tekijä – Författare – Author Agata Dominowska		
Työn nimi – Arbetets titel – Title ”Anteeksi tarjoilija, voitteko auttaa minua?” Suomea toisena kielenä puhuvien puhuttelutapojen vaihtelua		
Oppiaine – Läroämne – Subject Suomen kieli ja kulttuuri		
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika – Datum – Month and year marraskuu 2020	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 57 + 6 liitesivua
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Tutkimuksessa tarkastellaan suomea vieraana kielenä opiskelevien puhuttelutapoja. Suomen kielessä puhuttelu on käynyt läpi useamman muutoksen, minkä takia siinä esiintyy variaatiota. Myöskään suomea äidinkielenään puhuville oikean, tilanteeseen sopivan puhuttelumuodon valinta ei ole aina selkeää. Tässä pro gradu -työssä pyritään selvittämään erityisesti sitä, millaisia puhuttelun keinoja ja strategioita suomen kielen opiskelijat käyttävät arkisissa tilanteissa. Työn teoreettinen lähtökohta on pragmaattinen, ja puheaktiteorian lisäksi tutkimuksessa hyödynnetään kohteliaisuusteoriaa.</p> <p>Tutkimuksen aineisto on peräisin Testipiste-hankkeen loppukokeesta, johon ovat osallistuneet noin B1.1 tasolla olevat opiskelijat. Aineiston materiaali koostuu 555 nauhoitetusta vastauksesta äänitallenteen, joka voi olla toisen ihmisen puheenvuoro tai tapahtuman äänimaailma. Esitettyjen tilanteiden luonne vaihtelee institutionaalisesta asioinnista ystävän onnitteluun. Tilanteiden sosiopragmaattiset piirteet kuten puhujalta haettu puheakti, keskustelun osallistujien status, vierausaste ja impositio mahdollistavat niiden luokittelun ryhmiksi, joissa selkeästi näkyy puhuttelun ominaisuudet ja variaatio. Reagointi-tehtävät ovat muunnelma <i>discourse completion test</i> -menetelmästä, joka yleensä toteutetaan kyselynä. Tässä repliikit annetaan puhuttuna ja vastausaika on rajattu. Tällä tavalla luodaan tilanne, jonka avulla saadaan esiin mahdollisimman autenttisia puheenvuoroja. Tietyistä rajoituksista huolimatta menetelmä osoittautuu erittäin toimivaksi keinoksi puhuttelun tutkimiseen.</p> <p>Aineiston tarkastelu osoittaa, että suomen kielen opiskelijoille sinuttelu on luontevin tapa puhutella. Teitittelyllä on omia tehtäviä kuten etäisyyden luominen ja – kohteliaisuusteorian termeissä – kasvoja suojaava negatiivinen kohteliaisuus. Epäsuora puhuttelu yksikön ensimmäisen persoonan, nolla-persoonan tai passiivin avulla on myös suosittu strategia aineistossa. Varsinkin tilanteet, joissa puhujat esittävät direktiivisiä ilmauksia, ovat otollisia teitittelylle, epäsuoran puhuttelun strategioille ja sellaisille muodoille, joissa puhuttelu ei ole korostettu, kuten pronominittomalle sinuttelulle. Informantit puhuttelevat myös suomen kielen normien vastaisin tavoin: kirjakieliset, pitkät <i>sinä</i> ja <i>minä</i> pronomini muodot ovat ylivoimaisesti suositumpia kuin vastaavat puhekieliset <i>sä</i> tai <i>mä</i>. Puhuttelunimien runsas käyttö, varsinkin etunimien ja ammattinimikkeiden, poikkeaa myös normistosta. Kyseistä tutkimusta on mahdollista laajentaa jatkossa esimerkiksi tekemällä symmetrisen nauhoitteisiin pohjautuvan tutkimuksen suomea äidinkielenään puhuvien puhuttelusta, tai käyttää lähtökohtana laajempaan suomen opiskelijoiden puhuttelutapojen tutkimuksessa. Tuloksia voidaan hyödyntää varsinkin opetuksen kehittämisen yhteydessä.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords sinuttelu, teitittely, puhuttelu, kohteliaisuusteoria, puheaktiteoria, suomi toisena kielenä		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Kaisa-kirjasto, e-thesis-palvelu		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

SISÄLLYS

1	Johdanto.....	1
2	Teoreettinen tausta ja aikaisempi puhuttelututkimus.....	3
2.1	Puhuttelu kielellisenä ilmiönä	3
2.1.1	Puhuttelun muodot	3
2.1.2	Puhuttelu ilman puhuttelusanaa	4
2.2	Kohteliaisuusteoria ja kasvojen käsite.....	6
2.3	Puheaktiteoria	7
2.4	Puhuttelun historiallinen kehitys ja nykytilanne suomen kielessä	9
2.4.1	Katsaus puhuttelun historiaan ja tutkimukseen	9
2.4.2	S2-opiskelijoiden puhuttelusta	11
3	Aineisto ja tutkimusmenetelmä	13
3.1	Testipisteen aineiston kuvaus	13
3.2	Aineiston käsittely ja rajaaminen	16
3.3	Aineiston edut ja puutteet	18
3.4	Tutkimusmenetelmä	20
4	Analyysi.....	22
4.1	Puhuttelumuodot aineistossa	22
4.2	Pragmaattiset seikat puhuttelumuodon valinnassa	26
4.3	Suoran puhuttelun muodot ja vaihtelu	34
4.3.1	Teitittely	34
4.3.2	Sinuttelu	37
4.4	Epäsuora puhuttelu	40
4.5	Puhuttelusanat.....	45
4.5.1	Etunimet	45
4.5.2	Ammattinimike.....	48
4.5.3	Yleisnimi	50
4.6	Yhteenvedo.....	50
5	Yhteenvedoa ja pohdintaa.....	52
	Lähteet.....	54
	Liitteet	

1 Johdanto

Puhuttelumuodot ovat keskeisiä kielellisiä keinoja sosiaalisten suhteiden ilmaisemisessa ja osa onnistunutta vuorovaikutusta. Puhuttelu on ensinnäkin kulttuurisesti ja sosiaalisesti sidottu, mutta puhuttelumuodot vaihtelevat myös tilanteen mukaan ja riippuvat siitä, kuka on läsnä, kuinka hyvin puhujat tuntevat toisiaan, keskustelun muodollisuustasosta ja niin edelleen. Tämä vaihtelu asettaa haasteen tutkijoille, jotka haluavat saada empiiristä, määrällistä näyttöä siitä, kuinka tietyssä tilanteessa olevat ihmiset sanovat mitä kenelle.

Tässä pro-gradu työssä tarkastellaan suomea toisena kielenä puhuvien puhuttelukäytäntöitä erilaisissa arkisissa tilanteissa, joissa esitetään esimerkiksi pyyntöjä, anteeksipyyntöjä, kysymyksiä ja annetaan ohjeita tai ehdotuksia. Tarkistettavat tilanteet ovat nauhoitettuja reagointitehtäviä ja kuviteltu vuorovaikutus tapahtuu niin tuntemattomien ihmisten välissä (puhelinkeskustelu, asiakaspalvelu, bussipysäkki), eri asemassa olevien henkilöiden välissä (työntekijä ja pomo) kuin ystävien kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään sinuttelun ja teitittelyn vastakkaisasetteluun sekä tarkastellaan muut puhuttelun muodot, jotka esiintyvät aineistossa. Työssäni analysoin myös sitä, mikä ei ole helposti nähtävissä: tilanteita, joissa puhuttelua ei esiinny, vaan vastaaja käyttää muita strategioita itsensä ilmaisemiseksi, kiertäen suoraa puhuttelua. Tutkimuksen tarkoituksena on esittää S2-puhujien puhuttelukäytäntöjä mahdollisimman laajalla skaalalla tilanteissa, jotka ovat mahdollisimman lähellä aitoa kielenkäyttöä. Tavoitteenani ei kuitenkaan ole tutkia vieraiden kielten vaikutusta tähän ilmiöön, enkä myöskään tarkastele informanttien oppimisprosessia tai heidän käyttämänsä opetusmateriaaleja. Tutkimusaiheen ulkopuolella jäävät myös tyypillisesti puhuttelututkimuksen piiriin kuuluvat sosiolingvistiset muuttujat kuten ikä tai sukupuoli.

Tutkielmani aiheen valinta johtuu kahdesta syystä. Ensinnäkin, koska olen oppinut suomen toisena kielenä aikuisena, minua kiinnostaa tämä aihe henkilökohtaisesti: etenkin sinuttelun ja teitittelyn käyttö on monesti osoittautunut itselleni monimutkaiseksi arkitilanteissa. Ollessani asiakaspalvelutyössä huomasin, että oma kielenkäyttö vaihtelee, ja pidän teitittelyä varsin suositeltuna muotona, kun puhun itseäni vanhemmille ihmisille. Vieraskieliset suomen puhujat välillä siirtävät oman kielen käytäntöjä suomen kieleen tai tahtomattakaan rikkovat kohteliaisuusnormeja käyttäen liian muodollisia ilmaisuja (Lappalainen 2015: 14). Toiseksi voidaan mainita, että tästä aiheesta on tehty lähinnä asennetutkimuksia kyselylomakkeiden ja haastattelujen perusteella, ei autenttisten tilanteiden pohjalta, mikä on herättänyt kritiikkiä epäluottavuudesta (Lappalainen 2015: 17). Syynä siihen on se,

että autenttisten asiointitilanteiden nauhoitus ja tutkimuslupien saaminen on varsin haastavaa. Suomea toisena kielenä puhuvien puhuttelukäytäntöjä on myös tutkittu hyvin vähän, useimmiten muiden tutkimustarkoitusten sivuilmiönä.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Miten S2-puhujat käyttävät suoraa puhuttelua?
2. Eroaako S2-puhujien puhuttelu natiivipuhujien käytöstä? Miten?
3. Millaisia keinoja S2-puhujat käyttävät suoran puhuttelun lisäksi?
4. Miten tutkimuksen tulokset suhteutuvat aikaisempiin suomen kielen puhuttelua koskeviin tutkimuksiin?

Tutkimukseni teoreettisina lähtökohtina ovat kohteliaisuus- ja puheaktiteoriat. Tutkimukseni lähestymistapa on sekä määrällinen että laadullinen, sillä analysoin isoja kokonaisuuksia ja etsin aineistosta vallitsevia suuntauksia, mutta esittelen myös ilmipanemattomien ja harvinaisten ilmiöiden tulkintaa. Puhuttelukäytänteitä on tutkittu monesti sosiolingvistikseen näkökulmasta, jolloin tarkastellaan erilaisia muuttujia, kuten keskusteluun osallistuvien ikä tai sukupuoli. Syvällinen sosiolingvistinen analyysi olisi kuitenkin mahdoton toteuttaa valitsemani aineiston perusteella ja toisenlaisen aineiston keruu varsin haasteellista. Tutkimukseni tulokset täydentävät aikaisempia tutkimuksia suomen kielen puhuttelutavoista, sillä tarkastelen ei-natiivipuhujien tapoja, joita on tutkittu varsin vähän (Tanner 2012), ja käsittelen niitä pragmatiikan näkökulmasta. Tutkimukseni alkuvaiheessa olen saanut inspiraatiota ja apua Helsingin yliopiston hankkeesta ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos”.

Pro gradu -tutkielmani olen jakanut viiteen lukuun. Seuraavassa luvussa kuvaillaan taustakirjallisuuden pohjalta tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat, puhuttelumuotojen historiaa ja selvitetään, mikä on ilmiön tämänhetkinen tilanne suomen kielessä. Kolmas luku käsittelee tutkimusaineistoa ja käyttämäni menetelmää. Neljännessä luvussa analysoin aineistoni yksityiskohtaisesti ja viimeisessä, viidennessä luvussa esitän tutkimukseni tulokset vertailemalla niitä aikaisempiin puhuttelututkimuksiin.

2 Teoreettinen tausta ja aikaisempi puhuttelututkimus

Puhuttelua voidaan tutkia eri lähtökohdista ja näkökulmista. Tässä luvussa kerron ensin lyhyesti puhuttelusta kielen ilmiönä ja sen kieliopillisista ilmenemistavoista suomen kielessä. Seuraavaksi tarkastelen keskeisiä näkemyksiä ja teorioita, joiden varaan puhuttelututkimus on rakennettu. Tämän jälkeen teen lyhyen katsauksen suomen kielen puhuttelukäytänteiden historiallisesta kehityksestä ja nykytilanteesta. Viimeiseksi kerron tutkimuksesta suomea toisena kielenä opiskelevien puhuttelukäytänteistä.

2.1 Puhuttelu kielellisenä ilmiönä

Puhuttelu on Ison suomen kieliopin mukaan ”osoittamista, kenelle sanottu on suunnattu. Osoittamiseen käytetään puhutteluilmausta, esim. *Osta äiti karkkia*, tai puhuteltavaan viittaavaa lauseenjäsenenä toimivaa pronominia tai päätettä, esim. *Oletko sinä nyt ihan tosissasi? Hakemuksenne on vastaanotettu*” (VISK § 1077). Puhuttelun muotojen kirjoa tarkastelen seuraavassa luvussa.

2.1.1 Puhuttelun muodot

Puhuttelutapojen kirjo suomen kielessä ei ole niin laaja kuin monessa muussa kielessä (Lappalainen 2015), mutta toisaalta käytettävissä kieliopillinen keinovalikoima on pitkälti sama (Isosävi ja Lappalainen 2015b: 11). Kieliopillinen kategoria, joka käytetään referentiaalisten eli viittaavien NP:iden luokittamiseen puhetilanteen kannalta kolmia puhujaan, kuulijaa ja muihin, on persoona. Puhujaa viiteryhmineen kutsutaan 1. persoonaksi, kuulijaa viiteryhmineen 2. persoonaksi ja muita 3. persoonaksi. (VISK § 106).

Kielelliset keinot, joilla puhuttelua voidaan ilmaista, ovat puhuttelusanoja, pronominit ja erilaiset päätteet tai verbin persoonamuodot (Isosävi ja Lappalainen 2015: 11). Puhuttelupronominit suomessa ovat

- 1) yksikön 2. persoona *sinä*, jolla puhutellaan tuttavias, ja
- 2) monikon 2. persoona *te* muodollisempaa puhuttelua varten.

Teitittelyyn ja sinutteluun lasketaan pronominiens lisäksi predikaattiverbimuodot, jotka viittaavat yksikön ja monikon 2.persoonaan (*voisitko~voisitteko*), ja omistusliitteet (*vaimosi*,

allekirjoituksenne) (Lappalainen 2006: 269). Pronominia ei aina tarvita, vaan se voidaan jättää pois kokonaan, jos verbin muodosta persoona käy jo ilmi. Puhuttelun tutkimuksessa voi olla olennaista pohtia, ovatko pronominilliset ja pronominittomat lauseet eri asemassa persoonana korostamisen vuoksi (Lappalainen 2015: 100).

Vaikka pronominit on kielipiillisesti suljettu luokka, yksilöllisiä ja vaihtelevia puhuttelusanoja voi syntyä koko ajan lisää. Lappalainen (2015: 12) luokittelee seuraavia puhuttelusanoja: etu- ja sukunimet, erilaiset tittelit, arvonimet, sukupuolta ja siviilisäätystä ilmaisevat tittelit, sukulaisuussanat, hellittelynimet ja jopa loukkaavat nimitykset.

Puhuttelulla ja sen eri muodoilla on useita funktioita. Sen avulla tietysti osoitetaan, kenelle puhe on suunnattu, mutta myös rakennetaan ja ylläpidetään suhteita puhujien välillä, ilmaistaan etäisyyttä tai läheisyyttä, valtasuhteita sekä pragmaattisia merkityksiä kuten ironiaa (Isosävi ja Lappalainen 2015: 13).

Puhuttelumuotojen valintaa ohjaavat interpersonaaliset tekijät: tilanteen arvioitu muodollisuusaste, asema sosiaalisessa ja tilanteellisessa hierarkiassa eli tasavertaisuus tai sen puute, sekä myös puhujan mielentila (Yli-Vakkuri 1989: 54).

Suoraa puhuttelua on suomen kielessä mahdollista ilmaista eri asteilla, vähemmän tai enemmän eksplisiittisesti. Ilmiö on havaittavissa varsinkin sinuttelussa, jolloin pronomini-variaatio tai sen kertoo tuttavallisuuden asteesta (Lappalainen 2015: 82). Sitä voi säädellä käyttämällä eri saman pronominin muotoja (*sinä ~ sä ~ sie*) tai olemalla käyttämättä sitä ollenkaan (vrt. *tuletko sä ~ tuletko ~ tuletsä*). Pronominin jättäminen pois voi tehdä puhuttelesta huomaamattomampaa, joten pronominiton muoto voidaan tulkita eräänlaiseksi kompromissimuodoksi. Tämä vaihtelu osoittaa puhuttelun haasteita, mutta valinnan vaikeudesta kertoo vielä selkeämmin epäsuoran, puhuttelusanattomien keinojen kirjo. Näitä keinoja käsitellään seuraavassa alaluvussa.

2.1.2 Puhuttelu ilman puhuttelusanaa

Suora puhuttelu on asia, jonka usein halutaan välttää sen takia, että se kuulostaa liian muodolliselta ja esimerkiksi valinta sinuttelun ja teittelyn välillä saattaa olla liian vaikea. Suomen kieleen on kiteytynyt varsin paljon erilaisia rakennetyyppejä, joilla voi kiertää suoraa puhuttelua; tällaisten muotojen käytöllä voi kuitenkin olla muitakin funktioita kuin pyrkimys olla ottamatta kantaa sinutteluun ja teittelyyn (Lappalainen 2015: 82). Yli-Vakkuri (1989: 54-60, 2005: 191-194) on luonnehtinut erilaisia tapoja, joiden avulla suorapuhuttelu voidaan kiertää.

Epäsuorassa puhuttelussa voidaan viitata puhujaan kolmannen persoonan pronominin avulla. Nämä ovat tuttavallisuuden merkitsevä *se* tai muodollinen *hän*. Tätä muotoa (*Ottaako hän kahvia?*) on joskus pidetty kohteliaampana kuin sinuttelua (Lappalainen 2015: 83). Tämä nykyään vanhanaikainen muoto esiintyy edelleen joissain murteissa (Yli-Vakkuri 2005: 192). Kolmannen persoonan pronominin keino välttää suoraa puhuttelua on rinnastettavissa myös tittelin, etunimen tai sukunimen käyttöön (*Haluaako rouva muuta? Mitä Kettunen tästä arvelee?*). Varsinkin sukupuolta ja siviilisäätystä ilmaisevat sanat ovat käytössä asiakaspalvelutilanteissa (Yli-Vakkuri 2005: 192).

Pronominimuodoista kannattaa mainita myös demonstratiivipronominien käyttöä kuten *tuo* tai *tämä* (Muikku-Werner ja Savolainen 1999) tai indefiniittipronominin, jonka avulla on mahdollista epämääräistää teon suorittaja (*Voisko joku avata ikkunan?*). Vielä pidemmälle menevää puhuteltavan persoonan välttelyä osoittavat elliptiset ilmaukset, jossa fokuksessa on puhuteltavan olinpaikka, esimerkiksi tyypillinen asiakaspalvelutilanteissa *Ja sinne?* (Yli-Vakkuri 2005: 192).

Puhuteltavaan ei tarvitse viitata myöskään silloin, kun käyttää erilaisia muita 3. persoonan muotoilutapoja, joista useampi voi luettua nollapersoonaksi. Nollapersoonaa on ilmiö, jossa lauseesta puuttuu ”substantiivilauseke eli NP silloin, kun siinä tarkoitetaan ketä tahansa ihmistä, johon sanottu soveltuu, myös – ja usein nimenomaan – puhujaa itseään tai puhuteltavaa” (VISK § 1347). Ilmiö on selkeintä nollasubjekttilauseissa, joista puuttuu subjekti ja joissa verbi on yksikön 3. persoonassa, mutta se esiintyy myös muissa lauseasemissa, joissa tyypillisesti esiintyy ihmistarkoitteinen substantiivilauseke. Esimerkkeinä nollapersoonaiseesta ilmauksesta, joilla tarkoitetaan kuulijaa, ovat *Tarkeneeko siellä hameessa?* (VISK § 1347) tai *Saa huuhtoa. Nyt voi purra.* (Hammaslääkäri potilaalle, Yli-Vakkuri 2005: 192). Puhujaan itseensä viittaavia ilmauksia ovat mm. *Uskaltaisikohan tuota syödä?* (VISK § 1347) tai *Saisko vaivata.* (Hietakehto s.132, Lappalainen 2015: 83).

Yllä luettujen keinojen lisäksi puhuja voi käyttää puhutteluun monikon 1. persoonaa, esimerkiksi *Emme ota nyt kenkiä pois*, joka kuuluu päiväkodin tyypilliseen vuorovaikutukseen (Yli-Vakkuri 2005: 192) tai vanhuksille suunnattuun hoivapuheeseen (Lappalainen 2015: 83). Tämänlainen käyttö on tyypillistä useissa germaanisissa kielissä, mutta Suomessa se voi vaikuttaa vieraalta ja usein näissä tilanteissa käytetään kuitenkin passiivia (Yli-Vakkuri 1989: 59). Passiivimuodot ovat suosittu puhuttelusanattoman puhuttelun keino: passiivilla tarkoitetaan yleisesti ottaen lauseita, joissa verbin muodon tai predikaatin rakenteen takia subjekti jää taka-alalle, ja vastaavasti jokin muu lauseenjäsen voi saada joitakin subjektin piirteitä. Suomessa on useita passiivin luonteisia rakenteita. (VISK § 1313). Puhutteluna

passiivirakenteet voidaan käyttää esimerkiksi näin: *Syödäänkö täällä vai tuleeeko tää mukaan?* (Yli-Vakkuri 2005: 192) tai *Millä nimellä laitetaan?* (Lappalainen 2015: 84). Muutenkin runsas passiivin käyttö on suomalaisille tyypillistä (Laajo-Szańkowska 1993: 180). Sekä nollapersoonaa että passiivi ovat puhuttelun tunnusmerkittäviä muotoja, titteleiden ja *hän*-muodon käyttö taas tunnusmerkkisiä (Yli-Vakkuri 1989: 59).

Lopuksi kannattaa mainita, että myös yksikön 1. persoonaa käyttämällä voi ilmaista puhuttelua. Näin puhutellaan esimerkiksi pientä lasta tai eläintä: *Voi kun mä olen sulonen* (Yli-Vakkuri 2005: 192). Pyynnöissä voi muotoilla lauseen puhujan näkökulmasta (*Saanko henkilötunnuksen*. Kelan aineisto) ja sitä kutsutaan käänteiseksi puhutteluksi (Lappalainen 2015: 83).

Kun puhuttelunormisto on monin tavoin epäselvä, epäsuorat strategiat tulevat suosituiksi. Tässä luvussa esitetyt puhuttelutavat kattavat laajan kirjon kielellisiä keinoja, jotka eroavat toisistaan muun muassa muodollisuusasteella. Muodollisuus on seikka, joka monen mielestä kertoo ilmaisun kohteliaisuudesta (Isosävi ja Lappalainen 2015b: 20). Kohteliaisuuden teoreettista kehystä käsittelen seuraavassa alaluvussa.

2.2 Kohteliaisuusteoria ja kasvojen käsite

Puhutteluun ja sitä koskeviin valintoihin liittyy vahvasti käsite *kohteliaisuus*, varsinkin arkisessa keskustelussa, jossa käsitellään muuttuvia käytösnormeja; ilmiö usein herättää jopa vahvoja tunnereaktioita (Isosävi ja Lappalainen 2015b: 9). Usein teitittely pidetään kohteliaana muotona. Pohjimmiltaan tämä tutkimus on myös kohteliaisuustutkimus, joka perustuu näkemykseen, että puhuttelu ja puhujan tapa ilmaista tai olla ilmaisematta sitä, kuvaa vallitsevia sosiaalisia normeja Suomessa ja kertoo vuorovaikutuksen osallistujien välisistä suhteista. Kuten monet tutkimukset kielellisestä kohteliaisuudesta, tässä pro-gradu työssä käytetty kohteliaisuuden käsite perustuu Penelope Brownin ja Stephen Levinsonin (1987) esittämään kohteliaisuusteoriaan.

Brownin ja Levinsonin teoriassa otetaan käyttöön Goffmanin (1967) *kasvojen* käsite. Kasvoilla Goffman– ja Brown ja Levinson – tarkoittavat tarkoittaa ihmisen minäkuvan, eli sen mielikuvan, joka ihmisellä on itsestään; sellaisen säilyminen on jokaiselle tärkeää.

Teorian mukaan kasvoja on kaksi tyyppiä, positiiviset ja negatiiviset. "Kasvoja uhkaavassa" (*face-threatening act, FTA*) vuorovaikutuksessa puhuja yrittää vedota kuulijan "negatiivisiin kasvoihin", mikä tarkoittaa mahdollisuutta säilyttää minäkuva, tai kuulijan "positiivisiin

kasvoin", mikä tarkoittaa mahdollisuutta tehdä yhteistyötä ja rakentaa yhteisymmärrystä. Kasvoja uhkaavan teon aikana, kuten pyynnön esittämisessä, ”positiivisen kohteliaisuuden” strategioiden tai ”negatiivisen kohteliaisuuden” strategioiden käyttäminen auttaa puhujaa säilyttämään positiiviset tai saavuttamaan negatiiviset kasvonsa. Esimerkiksi pyyntöä esitettäessä 3. yksikön persoonan käyttö (”Voisiko ikkunan sulkea?”) on negatiivinen kohteliaisuusstrategia, jossa jätetään eksplisiittisesti mainitsematta sekä puhuja että kuuliija ja vedotaan siten heidän negatiivisiin kasvoihinsa (Peterson 2010: 408). Kohteliaisuusteoriaa on myös kritisoitu liian abstraktisena (ks. esim. Watts ym. 2005, Ogiermann 2009, Kerbrat-Orecchioni 2005).

Brownin ja Levinsonin (1987: 74) mukaan yksittäisen teon uhkaavuuteen vaikuttavaa kolme seikkaa: 1. puhujan ja puhuteltavan sosiaalinen etäisyys (joko vieras tai tuttu), 2. puhujan ja puhuteltavan valtasuhde (tasavertainen, alempi tai ylempi), sekä 3. impositio eli kasvoja uhkaavan teon luokitus kulttuurissa, jossa vuorovaikutus tapahtuu. Käytän tätä luokittelua tukena aineiston tilanteiden arvioimiseksi (vrt. luku 4.2.). Kohteliaisuusteoria on lähtökohta, joka antaa pohjan pohdinnalleni, kun kommentoin erilaisia informanttien käyttämiä strategioita tämän työn lopussa.

2.3 Puheaktiteoria

Puhuttelumuotoja on mahdollista tutkia pragmaattisten merkitysten kannalta tarkastelemalla puheakteja. Puheaktiteoria on ollut tärkeä kielellisten funktioiden välisten suhteiden tutkimuksessa. Tässä luvussa esitän lyhyesti teorian peruskäsitteitä, erityisesti Searlen ehdottaman luokittelun, joka on olennainen osa käyttämäni tapaa luokitella aineiston tilanteita.

Puheaktiteoria pohjautuu Austinin 1962 ilmestyneen kirjaan ”How To Do Things With Words”, jossa hän esitti ajatuksen siitä, ettei kieli sisällä pelkkiä toteamuksia tai kuvauksia, vaan myös lauseita (*performatiiveja*), jotka ovat itsessään kielellisiä tekoja eli ovat jonkun teon suorittamista ja aiheuttavat muutoksia todellisuudessa (Austin 1999 [1962]: 5–6). Tällaisia lausumia ovat esimerkiksi *Julistan teidät mieheksi ja vaimoksi*. Tosin niiden toteuttamiseen tarvitaan aina tiettyjen puheaktiin osallistujiin ja tilanteen liittyvien ehtojen täyttyminen: edellinen esimerkkilause ei toteudu, jos sen lausujalla ei ole oikeanlaista statusta eli riittävää valtaa avioliiton vihkimiseen (Austin 1999 [1962]: 14–15.) Performatiivien lisäksi on olemassa konстатиiveja eli kuvauksia tai väitteitä; Austin tuli kuitenkin siihen tulokseen, että kaikki lauseet ovat kielellisiä tekoja, koska väitteetkin ovat tekoja, sillä niiden avulla välitetään tietoa (Leiwo ym. 1992: 24; Austin 1999 [1962], luku XI.)

Puheakteilla on Austinin mukaan kolme tasoa: lokutiivinen, illokutiivinen ja perlokutiivinen. Lokutiivinen akti merkitsee ilmauksen sisältöä, joka viittaa johonkin asiaan, tapahtumaan tai tarkoitteeseen. Illokutiivinen akti tarkoittaa tapaa, jolla tämä sisältö tuodaan esiin; se on siis pragmaattinen tarkoitus, joka on puhujalla mielessä; tähän liittyy myös käsite illokutiivinen sävy, joka merkitsee puhujan tavoitetta. Se voi olla esimerkiksi kysymys, käsky, väite yms. Perlokutiivinen akti on puolestaan lausuman tulos tai vaikutus vuorovaikutuksen osallistujiin, joka on illokutiivilla aktilla, mutta se ei ole kovin hyvin ennustettavissa, koska se on puhujalta riippumaton (Austin 1999 [1962]: 94–108).

Illokutiiviset aktit ja niiden erilaiset luokittelut ovat olleet myöhempään tutkimuksen painopisteenä. Austin itse tiedosti oman teoriansa ongelmakohtia ja korosti kontekstin sekä viestin vastaanottajan tärkeyttä illokutiivisten aktien tutkimisessa, mutta alan teoreettinen tutkimus ei kehittänyt tätä näkökulmaa (Levinson 1983: 237). Vasta viime vuosikymmeninä on otettu huomioon puheaktien kontekstisidonnaisuutta ja tutkittu niitä ketjuina, eikä toisistaan erillisinä ilmaisuina (Isosävi ja Lappalainen 2015: 18 [Kerbrat-Orechioni 2001]). Illokutiivisten aktien tarkastelussa tärkeänä, mutta myös ongelmallisena seikkana on niiden onnistumisehtojen määrittely. Nämä ovat edellytyksiä, jotka puheaktin on pakko täyttää toimiakseen sille annettussa tarkoituksessa. Niitä on kuitenkin kritisoitu liian keinotekoisina tai keksittyihin tilanteisiin liittyvinä; Muikku-Werner huomauttaa myös, että tosielämän vuorovaikutuksessa onnistumisehtojen täyttymisestä huolimatta kommunikaatio ei aina toimi, koska puheaktin vastaanottaja voi tulkita puheaktin illokutiivisen sävyn eri lailla kuin puhuja oli sen tarkoittanut (Muikku-Werner 1993: 57).

Erilaiset onnistumisehdot ovat Austinin teoriaa eteenpäin kehittäneen Searlen (1975) teoriansa pohjana. Hänen mukaan onnistumisehtoja on neljä tyyppiä:

1. valmistavat tai tilanne-ehdot, joilla viitataan puheaktin todellisuudessa sijaitseviin edellytyksiin – esimerkiksi puhuja uskoo, että puhuteltava pysty suorittamaan puheaktin kohteena olevan teon.
2. propositionaaliseen sisältöön liittyvät ehdot, jotka koskevat puheaktin merkityksen rajoittavia seikkoja, kuten esimerkiksi se, että on kyse jostain tulevaisuudessa puhuteltavan suorittavasta teosta.
3. vilpittömyysethdot, eli puhujan sitoutuminen sanomaansa: esimerkiksi se, että puhuja haluaa toisen henkilön suorittavan teon.
4. perusehto, joka merkitsee itse illokuutiota eli intentiota, esimerkiksi pyyntö on yritys saada puhuja suorittamaan teko. (Searle 1975: 71–72; Leiwo ym. 1992: 26.)

Searle jakaa illokutiiviset aktit viiteen ryhmään, jotka ovat representatiivit, direktiivit, komissiivit, ekspressiivit ja deklaratiiivit (Searle 1976: 12; Leivo ym. 1992: 26). Representatiivit ovat puheakteja, joissa puhuja sitoutuu siihen, että hänen lausumansa ilmaus on totta. Direktiiveissä puhuja yrittää saada puhuteltavan suorittamaan teon, ja niiden toteutusmuoto vaihtelee vihjauksesta käskyyn. Komissiivissa puhuja itse sitoutuu johonkin tekoon tulevaisuudessa. Ekspressiivit ovat puolestaan sellaisia puheakteja, joiden tehtävänä on puhujan psykologisen tilan ilmaiseminen, kuten anteeksipyyntö tai onnittelu. Deklaratiivien avulla muutetaan todellista maailmaa (vrt. Austinin performatiivit). (Searle 1976: 12–20). Ilmauksien pintamuoto ei aina vastaa sen illokutiota, esimerkiksi direktiivi voidaan ilmaista kysymyksen avulla – tällaisia puheakteja ovat Searlen teoriassa epäsuoria puheakteja (*indirect speech acts*) (Searle 1975: 60).

Tämän tutkimuksen kannalta olennaisimpia puheakteja ovat direktiivit, jotka ovat olleet useamman puhuttelututkimuksen kohteena. Sen lisäksi aineistossa esiintyy myös ekspressiivisiä erilaisten anteeksipyyntöjen ja onnitteluiden muodossa sekä representatiiveja esimerkiksi selityksinä. Analyysissani tarkastelen, miten erilaiset puheaktit saavat esiin erilaisia puhuttelumuotoja.

2.4 Puhuttelun historiallinen kehitys ja nykytilanne suomen kielessä

Tässä alaluvussa tarkastellaan suomalaisen puhuttelun historiallista kehitystä sekä luonnehditaan sen nykytilannetta tutkimustiedon pohjalta. Lopuksi esitellään tutkimuksia, joiden kohteena on ollut suomea toisena kielenä puhuvien puhuttelu.

2.4.1 Katsaus puhuttelun historiaan ja tutkimukseen

Teitittely, vaikka se voi joidenkin suomalaisten mielestä kuulostaa jopa vanhahtavalta muodelta, on suomen kielessä suhteellisen uusi ilmiö. Suomeen teitittely, kuten monet kielelliset ja yhteiskunnalliset ilmiöt, tuli Ruotsista, jossa se tunnettiin jo keskiajalla. Sitä alettiin käyttää puhuttelukeinona Suomessa 1700-luvulla sivistyneistön piireissä. Suomen murteissa teitittely oli alun perin vieras ilmiö, mutta se yleistyi vähitellen myös kansankielessä (Yli-Vakkuri 1986: 62). Vanhassa puhuttelukulttuurissa teitittelyllä oli kaksi päämerkitystä: sen avulla ilmaistiin 1) puhuteltavan korkeampi status ja siihen kohdistuvaa kunnioitusta ja 2) puhuteltavan

etäisyyttä. Sinuttelu puolestaan ilmaisi aikuisten kesken epäkohteliaisuutta, statuksen loukkaamista tai tuttuutta, emotionaalista lämpöä, ja suhteessa lapsiin ja palkollisiin sosiaalista ylemmyyttä. (Kielikello 2/1999.)

1800-luvulla teitittely väistyi Ruotsissa kolmannen persoonan ja titteleiden käytön tieltä epäkohteliaana muotona: monikon 2. persoonaa käyttivät silloin puhutteluna vain vanhemmat ja korkeamman sosiaalisen statuksen omaavat henkilöt puhuessaan nuoremmille ihmisille. Silloinkin oli mahdollisuus siihen, että muotoa pidettäisiin loukkaavana (Yli-Vakkuri 2005: 190). 1800-luvun loppupuolella teitittelystä tuli sekä Ruotsissa että Suomessa virallinen puhuttelumuoto, ja se yleistyi myös vähemmän muodollisissa yhteyksissä. Vielä 60-luvulla pidettiin mahdollisena, että lapset teitittelisivät vanhempiaan, ja jopa että naiset voisivat teititellä aviomiestään, jos ikäero oli suuri (Sadeniemi 1968: 224). Teitittelystä ei kuitenkaan tullut vakiintunut muoto. Yleisesti hyväksytyn puhuttelukoodin puute selittäisi, miksi 1960-luvusta alkaen siirryttiin sinutteluun, joka on nykysuomessa yleisin, peruspuhuttelukeino (Yli-Vakkuri 2005: 190).

Suomessa monikollinen puhuttelumuoto on kuitenkin säilynyt hyvin tietyissä tilanteissa. Teitittelyn puolustajat esittävät myös säännöllisesti mielipiteitään lehtien yleisöpalstoilla. Viime aikoina onkin ollut havaittavissa merkkejä teitittelyn palaamisesta, joskin esimerkiksi opiskelijoille tehdyn kyselyn mukaan sinuttelu olisi lisääntynyt roimasti 1980-lukuun verrattuna. Yhtenä syynä osittaiseen teitittelyn paluuseen pidetään eurooppalaistumista: monissa indoeurooppalaisissa kielissä teitittely on edelleenkin toisilleen tuntemattomien ensisijainen puhuttelumuoto. Joka tapauksessa puhuttelumuodon valinnan kriteereinä ovat puhutellun ja myös puhuttelijan ikä, asema, arvo tai rooli. (Noponen 1999: 9.) Myös Lappalaisen (2015) eri aineistoja vertailevassa artikkelissa osoitetaan selkeästi, että nykysuomessa sinutellaan enemmän, mutta asiakaspalvelutilanteissa esiintyy runsaasti variaatiota ja useinkin saman tilanteen sisällä.

Suomalaista puhuttelua on tutkittu monesta eri näkökulmasta. Varsinkin viime vuosisadan puolella on tehty kyselytutkimuksia, joissa tarkasteltiin asenteita puhuttelua kohtaan sekä selvitettiin ihmisten itse raportoimia puhuttelutapoja. Laajin tällainen tutkimus toteutettiin 70-luvulla, jolloin lomakkeen avulla kerättiin tietoja noin 11 000 vastaajalta. Merkittävänä tuloksena oli tutkimuksessa se, että noin kolme neljäsosa vastanneista on pitänyt itselle tuntemattomien henkilöiden teitittelyä luontevana. Lähiomaisten teitittely oli myös tavanomaista varsinkin vanhempien informanttien kesken. (Paunonen 2010: 345). 1990-luvun lopussa Anna-Leena Noponen teki vertailevan tutkimuksen opiskelija- ja työyhteisöjen muuttuvista

puhuttelukäytänteistä. Tuloksensa viittaavat siihen, että teittelyn käyttö vähenee yhä, mutta se säilyy tietyissä muodollisissa konteksteissa. (Noponen 1999: 7).

Puhuttelua tutkitaan nykyään usein sosiolingvistikseen näkökulmasta, ja mielellään autenttisten vuorovaikutustilanteiden pohjalta. Muun muassa Lappalainen on tutkinut puhuttelutapoja todellisten puhetilanteiden perusteella, esimerkiksi Kelan asiointitilanteiden (Lappalainen 2015, 2006). Asiakaspalveluaineistojen tutkimus on osoittanut, että ikä, tuttavuusaste ja myös tilanne ovat ratkaisevia tekijöitä puhuttelumuotoa valitessa, ja että nykypäivänä yli 60-vuotiaita ihmisiä yhä teittellään. Samantyyppisiä aineistoja käyttävät keskusteluanalyysiin pohjautuvat tutkimukset, esimerkiksi R-kioski ja Kela-asioinneista (Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ym. 2009). Puhuttelun sosiolingvistiset muuttujat ovat myös olleet vertailevien tutkimusten keskipisteenä: esimerkiksi Ramona Lepik on tutkinut suomen ja viron puhuttelutapoja ja puhutteluun liittyviä asenteita Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden keskuudessa. Tutkimuksen tulokset osoittivat muun muassa, että suomessa ikä on merkittävin puhuttelumuotoon vaikuttava tekijä, virossa tuttavuusaste ja tilanteen institutionaalinen luonne (Lepik 2016).

Puhuttelututkimuksessa on ollut läsnä myös pragmaattinen lähestymistapa, jossa keskitytään puheaktien ja kohteliaisuuden tarkasteluun. Merkittävä esimerkki on Elisabeth Petersonin tutkimus suomenkielisten puhujien valinnoista sosiopragmaattisten muuttujien valossa (Peterson 2010).

2.4.2 S2-opiskelijoiden puhuttelusta

Suomalaisen puhuttelun piirteet ja vaatimukset ovat melko kahtalaisia: toisaalta pitäisi olla välitön, läheinen ja solidaarisuutta osoittava, toisaalta ei saisi olla liian tunkeileva. Vaikka suomalainen yhteiskunta on vahvasti sinutteleva (Lappalainen 2015: 72), puhuttelutavoista käydään keskustelua; puhuttelun tilannekohtaisuus tarkoittaa, että puhujan on analysoitava puhetilannetta hyvin tarkasti, jotta hän puhuu luontevasti ja loukkaamatta. Tämän vaihtelun tasapainottelun hallitseminen on hyvin vaikeaa suomea opettelevalle ulkomaalaiselle, sekä sen opettaminen on lehtoreille haaste (Laajo-Szańkowska 1993: 181).

Suomen kielen opiskelijoiden tai maahanmuuttajien puhuttelutapoja on tutkittu suhteellisen vähän. Johanna Tanner on väitöskirjassaan tutkinut suomen kielen oppimateriaaleja, joita käytetään suomea toisena kielenä -opetuksessa, ja vertaillut niitä autenttisissa asiointitilanteissa esitettyihin pyyntöihin. Hän muun muassa osoittaa, että oppikirjoissa esitetyt

dialogit, tavat esittää pyyntöjä selkä (epä)kohteliaina esitetyt muodot ovat usein ristiriidassa autenttisen kielenkäytön kanssa (Tanner 2012: 177-180). Pirkko Muikku-Werner (1997) on puolestaan tutkinut suomen kielen opiskelijoiden ja suomalaisten pyyntöjä ja anteeksipyyntöjä sovelletun CCSARP-kyselyn avulla. Tämän lisäksi S2-puhujien puhuttelua on tutkittu muutamissa pro-gradu töissä (esim. Penttilä 2017).

3 Aineisto ja tutkimusmenetelmä

Puhuttelutapojen variaatio, jonka lähdin tutkimaan tässä työssä, on kehittyneen kielenkäyttäjän valinta. Alkuvaiheen oppijan taitotaso ei yleensä riitä tietoiseen vaihtoehtojen pohtimiseen, eikä se kuulukaan tähän etappiin. Tästä syntyi vaatimus etsimäni aineistolle: informanttien puhumisen taitotaso pitäisi olla perustasoa korkeampi, jotta tulokset olisivat luotettavia. Puhujien valinnat eivät saisi johtua siis pelkästään siitä, että muita valintoja ei olisi vielä opittu.

Muikku-Wernerin mukaan täydellistä aineistoa ei ole olemassa. Tutkijan on aina tehtävä valintoja riippuen tutkimuksensa tavoitteista (Muikku-Werner 1997: 24). Pro gradu -tutkielmani aineiston olen valinnut ensinnäkin siitä syystä, että se luo samanlaiset puitteet kaikkien informanttien kohdalla – kaikki kokeen vastaajat ovat olleet samassa tilanteessa ja ovat käyneet samanlaisia suomen kielen ja kulttuurin kotoutumiskursseja, joskin eri oppilaitoksissa. Tämän lisäksi heillä kaikilla on kokeen aikana ollut saman verran aikaa vastata.

Tutkittava aineistoni koostuu Testipisteen puhekokeen nauhoitteista, joita olen litteroinut ja käsitellyt. Se on osoittautunut parhaaksi aineistoksi tutkimukseni kysymyksien valossa. Tässä luvussa kerrotaan aineiston pääpiirteistä ja rakenteesta sekä sen eduista ja mahdollisista haitoista tutkimusaiheen näkökulmasta, sekä luonnehditaan valitun tutkimusmenetelmän ominaisuuksia.

3.1 Testipisteen aineiston kuvaus

Testipiste on hanke, joka on toiminut vuosina 2010–2013 Euroopan sosiaalirahaston Vipuvoimaa EU:lta -hankkeen rahoituksella. Projektiin on osallistunut neljä oppilaitosta, jotka toimivat pääkaupunkiseudulla. Axxell on toiminut projektin koordinaattorina. Muut mukana olevat laitokset olivat Amiedu, Edupoli ja Eiran aikuislukio.

Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen suomen kielen lopputesti oli tarkoitettu kielitaidon arvioinnin tueksi. Sen sisältö pohjautuu Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteisiin (2012) ja kielitaidon opetuksen ja arvioinnin yleiseurooppalaisen viitekehykseen, jota on sovellettu S2-aikuisopetuksen tarpeisiin (Testipisteen opas: 4). Testin osallistujat olivat osallistuneet kotoutumiskurssille eri pääkaupunkiseudun kouluissa ja testi tehtiin heidän kurssisuorituksensa lopussa. Kokeen tarkoituksena oli mitata ja arvioida kurssin opetussuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

Testistä on kehitetty kaiken kaikkiaan neljä kokonaisuutta, joita voi edelleen tietyin ehdoin käyttää kielitaidon arvioimisessa.

Testi koostuu neljästä osasta: kuullun ymmärtämisestä, luetun ymmärtämisestä, puhumisesta ja kirjoittamisesta. Tässä työssä keskityn puhumisen tehtäviin, joissa tutkimani ilmiö voi esiintyä. Puhumisen osa jakautuu kahteen samanpituisen osaan: ohjattuun kasvokkain tapahtuvaan parikeskusteluun ja studiokokeeseen. Studiokoe koostuu kolmesta tehtävästä, joista ensimmäinen on simuloitu arkikeskustelu, toinen reagointi erityyppisiin asiointi- ja sosiaalisiin tehtäviin, ja kolmas mielipiteen ilmaiseminen. Kokeen rakenne esitetään alla taulukossa 1. Studiokokeen toinen osa on osoittautunut parhaiten sopivaksi aineistolähteenä, koska repliikkien pohjana käytetyt tilanteet ovat mitä tyypillisimpiä asiointikeskusteluja sekä otollisia tilanteita, jossa puhutaan toiselle henkilölle, kuten soittaminen jonnekin asiakkaana ja puhuminen tuntemattomille ihmisille julkisissa paikoissa; siellä ilmaistaan käskyt, pyynnöt ja kysytään asioista (ks. taulukko 1). Näissä tilanteissa testattavien repliikit sisältävät runsaasti eri puhuttelun muotoja ja ovat hyvä lähtökohta kokonaisvaltaiseen analyysiin.

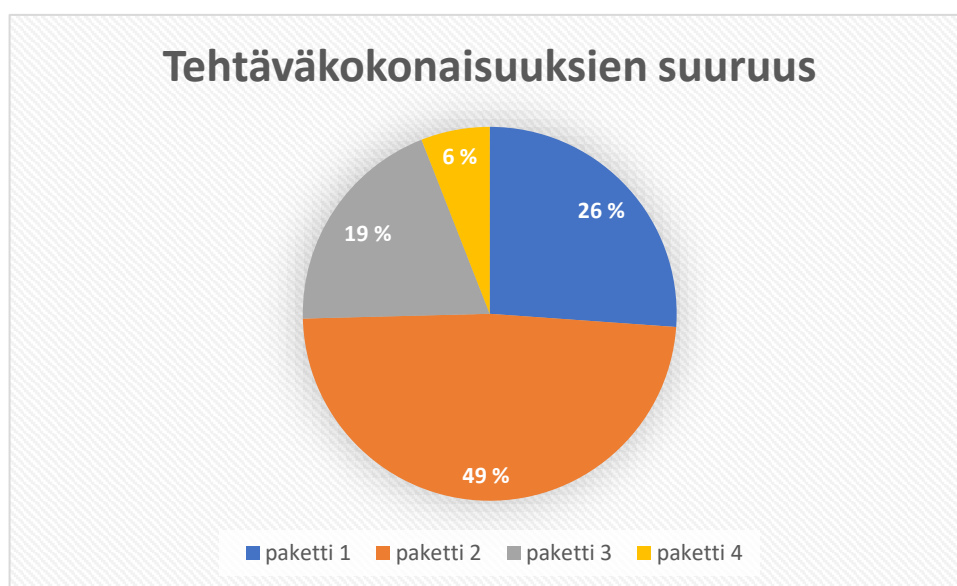
Puhuminen	
Sisältö	Kasvokkainen parikeskustelu ja kielistudiokoe
Aika	20 min + 20 min
Osat, tilanteet, viestintätehtävät, tehtävätyypit	<ol style="list-style-type: none"> 1. parikeskustelu <ul style="list-style-type: none"> - suullinen vuorovaikutus; kuvailu, kertominen, kysyminen, vertailu, argumentointi 2. kielistudiokoe (A2.1-B1.1) <ol style="list-style-type: none"> a. simuloitu asiointidialogi tai arkikeskustelu (A2) <ul style="list-style-type: none"> - peruskysymysten ymmärtäminen; yksinkertainen kertominen ja kuvailu - yksinkertainen tiedonvaihto; yksinkertainen (ongelman) kuvailu <u>b. reagointi arkipäivän tilanteisiin (A2.2-B1.1)</u> <ul style="list-style-type: none"> <u>- tiedonvaihto, kutsuminen, ehdottaminen, ohjeen antaminen, suositteleminen, kieltäminen ja perustelu, avunpyyntö, pahoittelu</u> c. valmisteltu puheenvuoro (A2.1-B1.1) <ul style="list-style-type: none"> -mielipiteen ilmaiseminen ja perusteleminen, vertailu

Taulukko 1. Testipisteen puhumisen kokeen kuvaus (Testipisteen opas: 31). Lihavointi minun.

Puhekokeita on kehitetty neljä erilaista kokonaisuutta tai tehtäväpakettia (ks. liite 1), joista jokainen sisältää kuusi eri tilannetta. Nämä kaikki ovat mukana analysoitavassa materiaalissa, mutta vastausten määrä per kokonaisuus vaihtelee sekä kokeen osallistujien ryhmien

koon että hyvälaatuisten vastausten määrän mukaan. Kokeeseen osallistujia on aineistossa 96. Jokainen heistä sai kuusi reagoitetehtävää, mutta kaikki vastaukset eivät päättäneet analysoitavaan aineistoon eri puutteiden takia. Aineiston rajaamisen ja käsittelyn periaatteita avataan seuraavassa alaluvussa.

Paketin 1 tehtävävastauksia on 145. Paketti 2 on puolestaan kaikista isoin ja sisältää 269 repliikkiä, jotka vastaavat 49 %:sta kaikista vastauksista. Paketista 3 löytyy 108 vastausta ja paketista 4, joka on kaikista suppein, 33 vastausta (ks. alla oleva kuvio 1).



Kuvio 1. Tehtäväkokonaisuuksien suuruusluokka aineistossa.

Tehtäväpakettien eri vastausmäärät herättivät aluksi minussa huolen epätasaisesta jakaumasta ja vertailevuudesta. Analysoitavat reagoitetehtävät eli kuvitteelliset tilanteet ovat jokaisessa paketissa erilaisia. Niissä on kuitenkin samanlaisia piirteitä. Aineiston analyysissa esittelen etsimäni ilmiöt vain lyhyesti kunkin paketin osalta ja myöhemmin keskityn poikittaiseen analyysiin luokittelemalla tilanteet niiden sosiopragmaattisten piirteiden mukaan.

Vaikka koetehtävien tekijät eivät sitä eksplisiittisesti kerro, kielistudiokokeen reagoitetehtävän rakenne on muokattu versio *Discourse Completion Task* (DCT) -menetelmästä, jonka Blum-Kulka (1982) kehitti ensin puheen tutkimiseen: tässä aineistokeruumenetelmässä, yleensä kyselylomakkeen avulla, informantteja pyydetään kirjoittamaan, mitä vastaavissa tilanteissa he itse sanoisivat. Menetelmä on ollut käytössä varsinkin pyyntöjen tutkimuksessa, joista suomalaisessa kontekstissa on mainittava esim. Pirkko Muikku-Werner (1997) ja Elisabeth Peterson (2010). Oman aineistoni testiin osallistuvat reagoivat kuvitteelliseen, mutta

tyypilliseen tilanteeseen vastaamalla nauhalla annettuun lausumaan rajoitetun ajan puitteissa. Menetelmän eduista ja heikkouksista kerron enemmän luvussa 3.3.

Kokeen kulku on seuraava: osallistujat saavat paperin, jossa kaikki tilanteet on lyhyesti esitelty (ks. tehtäväkokonaisuudet liitteessä 1). Ensin nauhoitteessa luetaan ohje: *Kuulet pian kuusi tilannetta. Kuulet ensin ohjeen. Mitä sanot? Sinulla on kaksikymmentä sekuntia aikaa vastata. Katso nyt tehtäviä. Sinulla on yksi minuutti aika lukea tehtävät.* Tämän jälkeen nauhassa on 1 minuutti hiljaisuutta. Sitten kuuluu ensimmäisen tilanteen ohje, joka on samansisältöinen kuin kirjallinen tehtävänanto. Esimerkiksi paketin 1 tilanteessa 1 sekä paperissa että nauhoitteessa on ohje: ”Olet saanut kutsun kielikurssille. Soita kouluun”. Ohjeessa kerrotaan myös, mitkä asiat pitäisi sisältyä vastaukseen: ”Kerro, kuka soittaa. Kysy tietoja kurssista. Kysy ainakin 2 asiaa.” Seuraavana on tilannetta kuvaava äänite, johon informantin pitää reagoida; tämä elementti löytyy ainoastaan nauhoitteesta. Esimerkiksi ensimmäisessä paketin 1 tehtävässä nauhoitteessa kuuluu puhelimen ääni ja sitten puhelimeen vastaavan henkilön tervehdys: *[puhelin soi] Kampin kielikoulu, Ulla Heikkilä.* Alkuäänite ei aina ole sanallinen. Esimerkiksi paketin 1 tilanteessa 4 (”Olet syömässä lounasravintolassa. Jotain tapahtuu.”) äänitteessä kuuluu rikki menevän astian ääni. Alkuäänitteen jälkeen on aikaa vastata.

Tutkimukseni aineisto koostuu yhteensä 555 repliikistä, jotka litteroin äänitallenteista, koodasin ja analysoin. Yksittäisen repliikin kesto on keskimäärin 20 sekuntia, joten tutkittavaa materiaalia on 185 minuuttia, eli hieman yli 3 tuntia. Repliikit koostuvat useimmiten yhdestä tai kahdesta lauseesta. Alkuperäinen kaikkia nauhoituksia sisältävä aineisto, jonka sain tutkimusta varten, oli laajempi, mutta olen kärsinyt pois joukon heikkotasoisia vastauksia sekä nauhoituksia, jotka eivät tallentuneet nauhaan – avaan valintojeni taustaa enemmän seuraavassa luvussa.

3.2 Aineiston käsittely ja rajaaminen

Kielitaidon tasovaatimus on johtanut hitaan polun kurssien vastausten rajaamiseen pois tutkitavasta aineistosta. Alkuperäinen aineisto, jonka sain gradun kirjoittamista varten, sisälsi kahdenlaisen ryhmätyypin nauhoituksia: hitaan ja nopean polun opetuksen oppilaita. H-ryhmät ovat edenneet hitaammalla tahdilla kuin P-ryhmät (H = hidas polku, P = nopea), vaikka oppimateriaali ja oppilaitokset olivat samoja. Tutkimuksen alkuvaiheessa, kuunneltuani läpi kaikki nauhoitteet, päätin olla ottamatta analysoitavien joukkoon hitaan polun opiskelijoiden koeäänitteitä siksi, että H ja P kurssien osallistuneiden repliikkien välissä on olemassa selkeä ero.

H-kirjaimella alkavien ryhmien osallistujien suoritukset ovat P-ryhmien huomattavasti heikompia. Hitaassa opetuksessa olevat usein eivät ymmärtäneet koko tilannetta tai yksittäisiä sanoja, jotka ratkaisivat tilanteiden merkitystä; vastaukset olivat pääosin lyhyitä tai niitä ei ollut lainkaan. Hitaan polun vastaukset ovat siis jääneet pois aineistosta alhaisemman tason suorituksen takia. Päätin kuitenkin sisällyttää aineistoon paketti 4:n erään ryhmän vastaukset, jossa on enemmän tyhjiä tai yhden sanan vastauksia verrattuna muihin ryhmiin.

Olen jättänyt tarkastelun ulkopuolelle vastaukset, joissa ei ole sanallista sisältöä ja repliikit, jotka sisältävät vain yhden sanan (esim. ”hei”, ”moi”), koska niitä ei voida luokitella oikeaksi vastaukseksi tehtävänantoon, eikä niistä näin ollen voi tutkia puhuttelua, saati tietoisesti tilanteeseen nähden valittuja puhuttelumuotoja. Aineistosta on myös jäänyt pois nauhoitusten osa, jossa ilmeisesti teknisten ongelmien takia vastaukset eivät tallentuneet ääninauhaan (7 nauhoitetta, paketti 4).

Tämän alkurajaamisen jälkeen nauhoitteiden käsittely jatkui litteroinnilla. Litteraatit ovat yksinkertaisia. Ne eivät sisällä sellaisia seikkoja kuin taukojen pituus tai esimerkiksi konsonanttien ja tuplakonsonanttien ääntämisen kesto. Jotkut informantit eivät tee eroa pitkien ja lyhyiden vokaalien ja konsonanttien välissä, ja jollain on vahva aksentti; nämä seikat eivät tule esiin litteraateissa, vaikka niillä on luonnollisesti vaikutusta lausumien ymmärrettävyyteen. Joidenkin repliikkien kohdalla on ollut vaikeaa päättää, missä sijamuodossa tietty sana on (esim. nominatiivi/partitiivi), tai onko informantti lausunut päätteen vai ei; silloin jätin oletetut sijamuodot tai sanojen osat suluissa. Nauhoitusten laatu on paikoin heikko, ja joskus informanttien puhe on myös epäselvää tai taustamelu häiritsee puheen ymmärtämistä; näissä tapauksissa olen merkannut litterointiin ”[epäselvää]”. Näillä haasteilla ei kuitenkaan ole vaikutusta tutkimukseni kokonaiskuvaan.

Litteroinnissa ei myöskään ole käytetty esimerkiksi keskusteluanalyttisille litteroinnille tyypillisiä erikoismerkkejä, jotka kuvaavat taukojen sijaintia ja kestoja, tavujen toistoa, intonaatiota merkittäviä välimerkkejä tms. seikkoja. Valinta tällä tavalla yksinkertaistetulle litteroinnille johtuu tutkimukseni aiheesta ja lähestymistavasta: aineistosta etsin puhuttelutapojen esiintymiä ja tutkin myös niiden sijalla käytettyjä strategioita, joten yllä mainitut seikat eivät ole tutkimuskysymykseni kannalta olennaisia. Tämä oli tietoinen valinta alusta asti. (vrt. Tanner 2012: 20).

Nauhoitteissa useat kokeen osallistajat kertovat oman nimensä ja joissain tapauksissa myös sukunimensä ja osoitteensa. Litteroinnissa kaikki henkilönimet ja muut tiedot, jotka mahdollistaisivat henkilön tunnistamisen, on anonymisoitu laittamalla ”[nimi]” tai ”[sukunimi]” suluissa.

Valmis litteraatti on sitten koodattu ja sinuttelun, teittelyn ja muiden muotojen esiintymiä on etsitty jokaisesta vastauksesta. Määrällinen data on kerätty MS Excel-ohjelman avulla taulukoihin, jotka olivat perustana kvantitatiiviseen analyysiin ja visualisointiin. Jokainen repliikki sai tunnusteen, jonka tarkoituksena on ollut anonymisoida aineiston lisää. Alkuperäisten tiedostojen nimien, jotka usein sisältävät henkilötietoja, sijaan käytän koodia muodossa *P2R3V4I*. *P2* kertoo, että vastaus on peräisin tehtäväpaketista 2, *R3* kertoo ryhmän numeron ja *V4I* vastaajan. Samalla tavalla käytän lyhenteitä tehtäväkokonaisuuksista ja tehtävistä, eli esimerkiksi *P2T3* tarkoittaa tehtäväpakettia 2, tilannetta 3.

3.3 Aineiston edut ja puutteet

Perinteisesti pragmatiikan ja puheaktien tutkimuksessa suosittuja aineiston keruumenetelmiä ovat olleet koetilanteet ja kyselylomakkeet. Kansainvälisesti kohteliaisuustutkimuksessa tutkittavaa materiaalia on kerätty erilaisin keinoin: aineistoihin on sisällytetty niin keksittyjä esimerkkejä kuin autenttisia ilmaisuja, jotka on kuitenkin usein irrotettu laajemmasta kontekstistaan, niin kuin Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusteoriaa käsiteltävässä teoksessa. Suomessa on käytetty myös esimerkiksi vanhoja murreaineistoja sekä kaunokirjallisuuden repliikkejä (esim. Yli-Vakkuri 1986). Toisenlainen suuntautuminen on ollut keskusteluanalyysitutkimuksessa, jonka mukaan periaatteessa ainoastaan aito, äänitetty tai videolle tallennettu materiaali voi toimia luotettavan analyysin kohteena (Tanner 2012: 58).

Vaikka on osoitettu, että autenttisissa tilanteissa esiintyvä kielenkäyttö on monella tapaa parempi kuin esimerkiksi kyselylomakkeen avulla poimittu aineisto, se aiheuttaa tiettyjä haasteita kvantitatiivisissa tutkimuksissa tietojen epätasaisen luonteen vuoksi (esimerkiksi ulkoisten muuttujien hallinta on vähäistä) sekä sen takia, että kielellisiä muotoja ei usein voida havaita riittävässä määrin luonnollisesti esiintyvissä tilanteissa (Peterson 2010: 406).

Testipisteen aineisto on sopiva kompromissi aitojen tilanteiden ja hallinnoidusti, systemaattisesti kerätyn materiaalin välissä. Se on kerätty koetilanteessa tietynlaisena *Discourse Completion Task* -tehtävänä, jossa eri skenaarioissa pyydetään informantteja antamaan samanlaisen vastauksen, jonka he antaisivat samantyyppisessä tosielämän tilanteessa. DCT:t antavat tutkijoille mahdollisuuden kerätä suuria määriä tietoja määrättyssä ajassa, ja lisäksi tiedot ovat helposti analysoitavissa johtuen siitä, että kontekstuaaliset seikat on normalisoitu (Peterson 2010: 407). Sen lisäksi aineisto voidaan vaivattomasti koodata ja käsitellä kvantitatiivisesti (Muikku-Werner 1997: 28; Isosävi ja Lappalainen 2015b: 16). Nämä

ovat myös tämän tutkimuksen selkeät edut: puhutteluaineisto on laaja, mutta nauhoitteiden kirjoittaminen auki sekä litteraattien käsittely niin määrällisesti kuin laadullisesti on ollut helppoa verrattuna potentiaaliseen samantyyppisten ilmaisujen etsimiseen tosielämän tilanteista.

Aineiston hyvänä puolena voi pitää myös sen, että vaikka kokeen osallistujat olivat oletettavasti tietoisia siitä, että koesuorituksia ja nauhoitteita voidaan tulevaisuudessa luovuttaa tutkimuskäyttöön, he eivät tiedäneet, että nauhoitteista etsitään ja analysoidaan puhuttelun esiintymiä. Tämä on iso etu, koska informanteille ei missään vaiheessa syntynyt mitään mielikuvia tutkimuksen todellisesta fokuksista eikä ollut vaaraa, että he keskittyisivät liiaksi omiin puhuttelutapoihin (vrt. Lepik 2016: 12). Minun ei siis tarvinnut piilottaa tutkimuksen todellista aihetta tai muokata tehtävänantoa saadakseni mahdollisimman aitoja repliikkejä.

Yhtenä DCT-tehtävien kritiikkinä on ollut se, että ne eivät sisällä todellisille vuorovaikutustilanteille tyypillistä vuorojen vaihtoa tai rakennetta. Lisäksi, keksittyjen skenaarioiden haasteena on voinut olla se, että vastaajat eivät pysty kuvitella itsensä tilanteissa, jotka eivät liity heidän kokemukseen (esimerkiksi opiskelijaa pyydetään vastamaan näennäisesti yrityksen päällikkönä). Näin ollen vastauksen aitous on kyseenalaista, koska osallistujat voivat kommentoida vain sitä, mitä luulevat sanovan tilanteessa (Peterson 2010: 407). Testipisteen aineiston materiaali sisältää kuitenkin hyvin arkisia tilanteita, jotka eivät ole kaukana jokapäiväisestä opiskelijoiden kokemuksesta, tai ainakin ovat sellaisia, joihin on mahdollista eläytyä suhteellisen helposti. Vuorojen vaihto on puolestaan olemassa alkunauhoituksen muodossa, johon kokeen osallistujat vastaavat.

Aineistosta saatava tieto on tosin pakottanut tutkimukseni suunnan vaihtamista: alun perin olin halunnut tehdä sosiolingvististä tutkimusta, jossa maahanmuuttajien taustatiedot kuten ikä, sukupuoli tai kenties äidinkieli olisivat analyysin kohteena. Nämä seikat vaikuttavat varmasti kielellisiin valintoihin ja valittuun puhuttelustrategiaan monien informanttien kohdalla tässäkin aineistossa, ja vaikka puhujan kotimaan joskus voi arvata aksentin, käytettyjen rakenteiden tai nimen perusteella, niistä ei ole saatavilla tarkkoja tietoja. Näin ollen aineistossa on olemassa iso joukko tuloksiin vaikuttavia taustamuuttujia, joita en voinut kontrolloida tai edes analysoida.

Informanttien kielitaidon taso on lähtökohtaisesti määritelty A2.2-B1.1 eurooppalaisen viitekehyksen mukaan, mutta en tiedä mitään vastaajien todellisista suoritusarvioista. Äänitteiden joukossa on eritasoisia vastauksia, jotka vaihtelevat hyvin epätarkoista erittäin sujuviin. Kielipillisten virheiden määrä myös vaihtelee selkeästi puhujien välillä, vaikka olen rajannut alkuperäisen aineiston heikoimmat suoritukset eli H-polun vastaukset pois jo ennen litterointia.

Testipisteen aineiston tilanteet on nauhoitettu pitkän kielikurssin lopussa järjestetyssä testitilanteessa, kielistudiossa, mikä on luultavasti ollut vastaajille jonkun verran stressaava tilanne. Aineisto koostu hyvin lyhyistä ja nopeista reagointitehtävistä. Aikarajoitus lisää painetta ja myös katkaisee puheenvuoroja, jotka aika monta kertaa jatkuvat vielä tehtävän loppua merkitsevän ääneen jälkeen tai loppuvat kesken lausetta. Toisiin vastaajiin tämä seikka vaikuttaa selkeämmin kuin toisiin: jotkut ihmiset selkeästi eivät saa kaikkea sanottua, monesti vastaus jää kesken. Tämä ongelma on kokeen suunnittelijoiden puolesta yritetty ratkaista antamalla tehtävän alussa aikaa tutustumaan tilanteisiin. Toisaalta, tässä tehtävän rakenteessa voi piilota myös eräänlainen vahvuus. Kun aikaa vastata on vähän, ensimmäisenä tulee esiin vastaus, joka ei ole pitkään harkittu ja siten se on mahdollisesti lähellä sitä, mikä informantit todella sanoisivat vastaavassa tilanteessa. Näin ollen tutkimuksessa ei ole vaaraa, että informantit antaisivat hyperkorrekkeja vastauksia, mikä on joskus huolena kyselylomakkeiden tapauksessa (Muikku-Werner 1997: 29). Tämä myös minimoi todennäköisyyden siihen, että vastaajat kertovat sen, mitä uskovat sanovansa tietyssä tilanteessa aitojen repliikkien sijaan.

Viimeisenä seikana, josta on syytä kertoa tässä, on tehtävänannon rakenne. Kuten mainitsin aikaisemmin, jokaisessa ohjeessa kerrotaan, mitä elementtejä vastauksen täytyy sisältää, esimerkiksi sanotaan eksplisiittisesti, että tietyssä tilanteessa täytyy pyytää apua tai kysyä pari asiaa. Tämä vahvasti ohjaa informantteja tiettyyn suuntaan ja nostaa taas kysymyksen tilanteen aitoudesta. Tutkimusaiheen kannalta voidaan kuitenkin ajatella, että kyseinen seikka ei vaikuta puhuttelustrategioihin ratkaisevasti, päinvastoin auttaa niitä.

3.4 Tutkimusmenetelmä

Kohteliaisuusteoria ja puheaktiteoria ovat tutkimukseni lähtöpisteenä (yksityiskohtaisesti kirjoitan niistä 2 luvussa) ja sosiopragmaattisen tilanteiden luokittelun perusteena. Tämän tutkimuksen fokuksena eivät kuitenkaan ole puheaktien luokittelu tai esimerkiksi erilaiset pyyntöjen tai anteeksipyyntöjen esittämisen strategiat ja rakenteet, niin kuin tunnetussa CCSARP-tutkimuksessa (ks. Blum-Kulka – House – Kasper 1989). En siis seuraa tarkkaan DCT-tutkimusten analyysimallia, vaan sovellan relevantteja puheaktiteorian ja kohteliaisuusteorian kategorioita (sosiaalinen etäisyys, valtasuhde, impositio, puheaktityypit ja puhunnokset) Valintojeni perusteet avaen myöhemmin analyysiosiossa, ja tutkin määrällisesti ja laadullisesti aineistossa esiintyvää variaatiota. Analyysi keskittyy puhuttelumuotoihin, niiden

tilannekohtaisuuteen sekä muihin strategioihin, joiden avulla puhuteltavaan viitataan. Kommentoin analyysin tulokset kohteliaisuusteorian valossa ja myös puhujan ottaman perspektiivin.

4 Analyysi

Tässä alaluvussa tarkastelen Testipisteen aineistossa esiintyviä puhuttelumuotoja. Aineisto luo tämän tyyppiselle tutkimukselle hyvät puitteet, sillä tarkastelevat tilanteet ovat hyvin heterogeenisiä, mutta samalla niissä on samankaltaisuuksia, jotka mahdollistavat niiden ryhmittämisen sosiopragmaattisten ominaisuuksien mukaan. Mukana on niin arkitilanteita kuin asiointia muistuttavia tehtäviä. Tavoitteena on antaa kokonaiskuva informanttien käyttämistä strategioista. Selvittelen, millaiset ovat tyypilliset tavat puhutella toisia henkilöitä ja tarkastelen puhuttelun tilannekohtaisia vaihteluita.

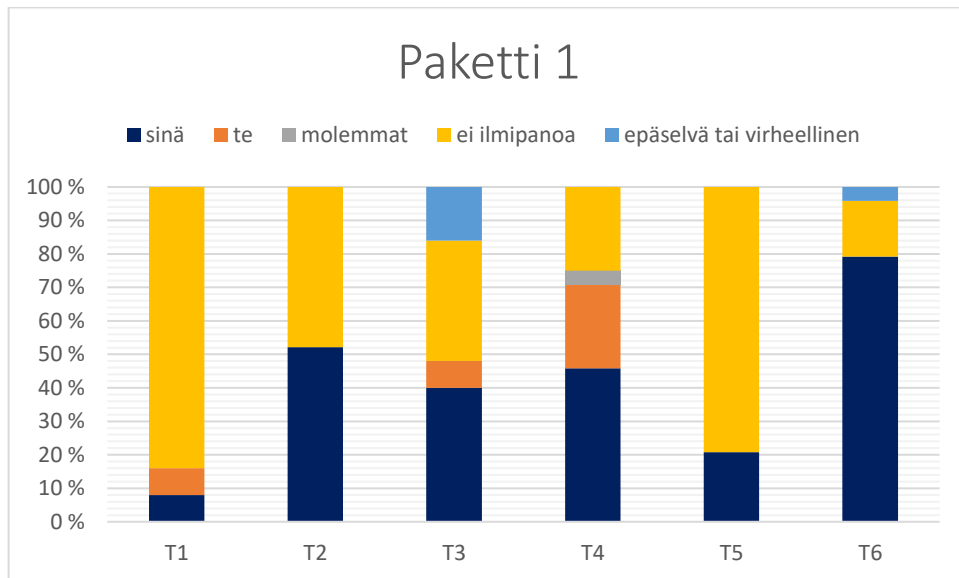
Puhuttelumuodoilla ymmärretään yksikön tai monikon 2. persoonan pronominit, predikatiivin persoonamuodot ja/tai omistusliitteet, eli aikaisemmin mainittua suoraa puhuttelua. Niistä käytän myös kansainvälisessä puhuttelukirjallisuudessa tyypillisiä nimityksiä puhuttelumuodoille, eli latinan kielestä tulevia T (*tu*) ja V (*vos*) lyhenteitä: T-muodot tarkoittavat suomen tapauksessa sinuttelua ja V-muodot teitittelyä. (Isosävi ja Lappalainen 2015b: 12). Käsittelen sinuttelun ja teitittelyn tilannekohtaista vaihtelua seuraavissa luvuissa: 4.1-4.3. Puhujat voivat myös valita olla ilmaisematta suoran puhuttelun muotoja, ja nämä strategiat ovat analyysin kohteena luvussa 4.4. Viimeksi kartutan erilaisten puhuttelusanojen monimuotoisuutta aineistossa ja lopuksi esittelen analyysini johtopäätöksiä.

4.1 Puhuttelumuodot aineistossa

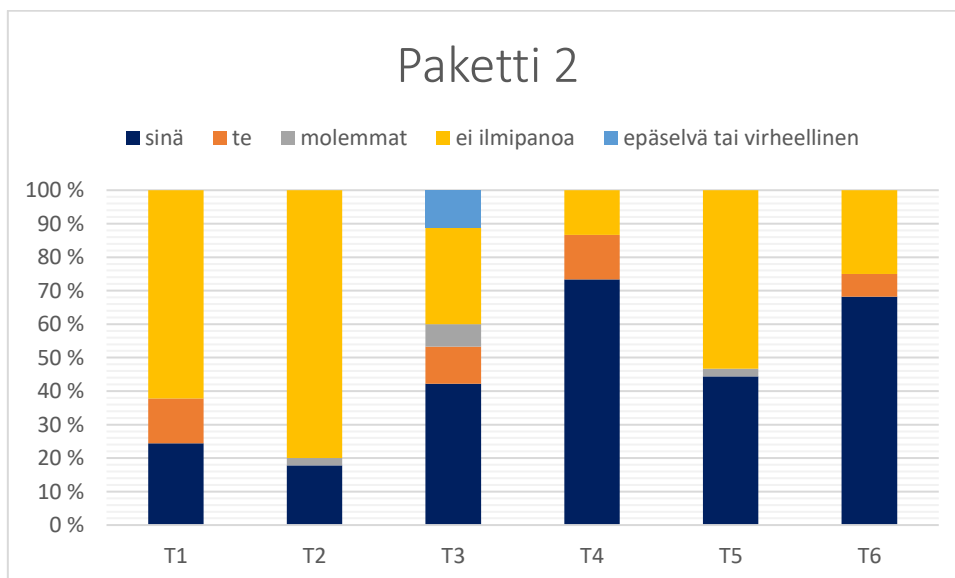
Tässä alaluvussa tarkastelen koko aineiston puhuttelumuotojen kirjoa. Ensimmäisen analyysikierroksen aikana keskityin repliikeissä esiintyviin sinuttelun ja teitittelyn tapauksiin. Yksittäinen repliikki voidaan luokitella sinuttelevaksi tai teititteleväksi, jos kaikki siinä olevat muodot ovat johdonmukaisesti T tai V muotoja; jos repliikissä on molempia, se on kirjattu sekatapauksena. Mikäli vastauksessa ei ole kumpaakaan muotoa, se luokitellaan kategoriaan ”ei ilmipanoa”. Jos kuitenkin repliikissä esiintyy sinuttelun tai teitittelyn rinnalla myös muita muotoja, kuten nollapersoona, sitä ei luokitella ilmipanemattomaksi vastaukseksi.

Koko aineistossa pelkästään sinuttelua esiintyy 46 %:ssa tapauksista (248). Vain teitittelyä on puolestaan 6 %:ssa repliikeistä (34); molemmat muodot on valittu rinnakkain vain marginaalisessa 1 %:ssa, mikä tarkoittaa 7 tapausta. Epäselviä tapauksia, joita on 10 kappaletta, ovat 2 % kaikista repliikeistä. 45% vastauksista ei sisällä mitään puhuttelumuotoa.

Seuraavaksi kommentoin vastauksissa esiintyviä puhuttelumuotoja tehtäväkokonaisuuksittain. Tässä vaiheessa on tärkeää huomauttaa, että puhuttelumuotoja kuvaavat kuviot 2–5 antavat hieman vääristyneen käsityksen muotojen esiintyvyydestä aineistossa, sillä vastausmäärät vaihtelevat huomattavasti tehtäväkokonaisuudesta toiseen (ks. luku 3.1.). Kuviot perustuvat vastausmäärien prosentuaalisiin suhteisiin. Tämä katsaus on olennainen, sillä sen perusteella voi havaita merkittävää puhuttelumuotojen vaihtelua.



Kuvio 2: Puhuttelumuodot tehtäväpaketissa 1



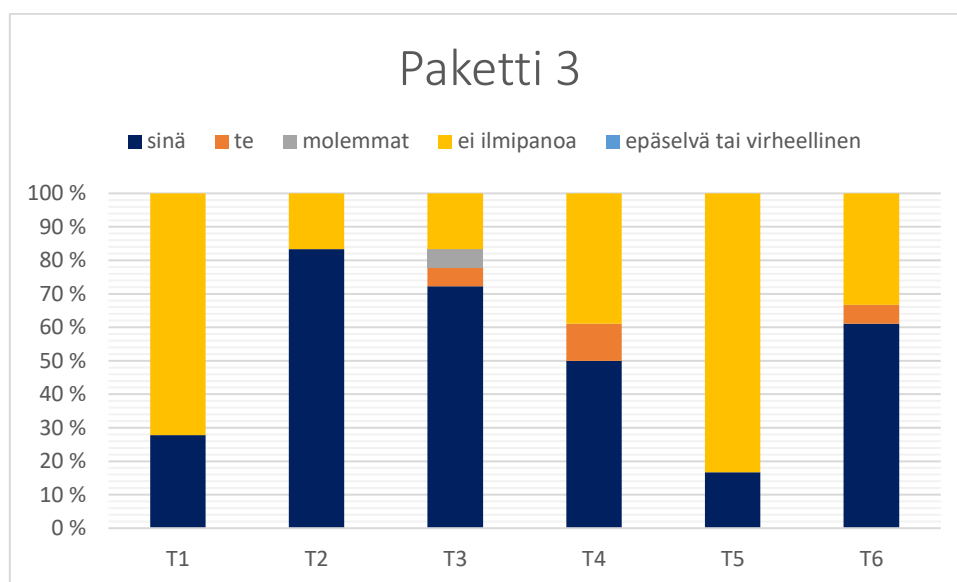
Kuvio 3: Puhuttelumuodot tehtäväpaketissa 2

Kahdessa ensimmäisessä paketissa on mukana tapauksia, jotka olen luokitellut epäselviksi tai virheellisiksi. Tällä nimityksellä tarkoitan repliikkejä, joissa esiintyvä muoto on lausuttu epäselvästi, enkä voinut päättää, mitä sillä tarkoitetaan, tai – suuremmassa osassa tapauksia – on käytetty kieliopillisesti virheellistä muotoa. Näissä esimerkeissä on käytetty subjektia monikossa, mutta prediaktiivimuoto on yksikössä (esimerkki 1) tai se on sekoitus yksikön ja monikon muotoa (2):

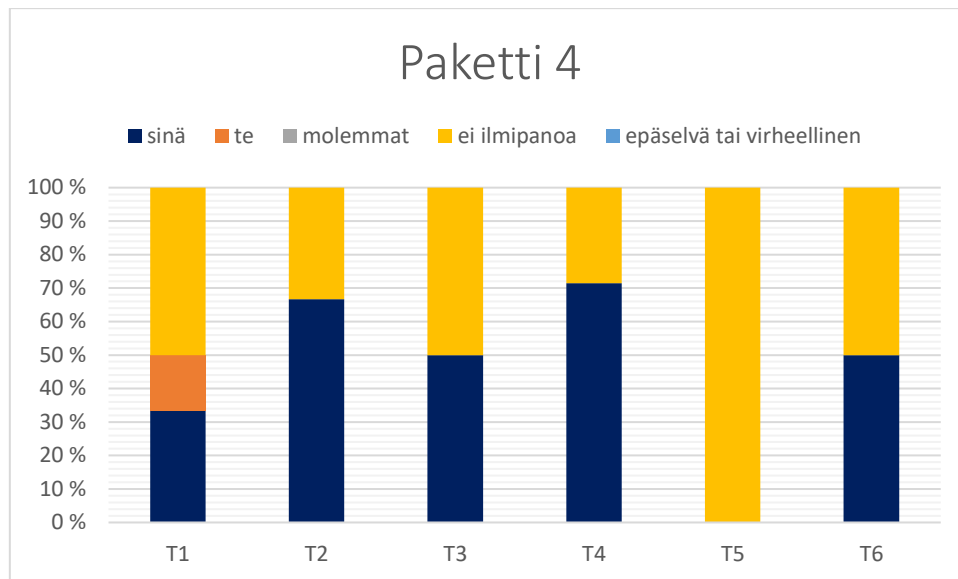
(1) *Hei **lapset älä juokse** tässä koska ei saa- täällä on kirjasto. Ei voi juoksee ja huutaa koska paljon ihmisiä katsoo sieltä. Istuvat, lukema... lukevat ja katsovat lehtiä ja kirjoja. [P1R1V4]*

(2) ***Lapset, älä juoksevat** uimahallissa, koska se on vaarallinen. Jalat voi mennä rikki. Pois, ymmä... Pois! [P2R3V53]*

Vaikka tässä voi subjektin muodosta päätellä, että molemmat puhujat ovat tarkoittaneet predikaatin monikkoa (älkää juokseko), lausuttu muoto on virheellinen. Näitä tapauksia ei voi luotettavasti luokitella yksiköksi tai monikoksi, mutta niissä esiintyy muita ilmiöitä, esimerkiksi puhuttelusanvoja, joita analysoin myöhemmin tässä luvussa. Epäselviä tapauksia sen sijaan en ota mukaan analyysiin, vaikka repliikit ovat mukana kokonaisvastausmäärissä.



Kuvio 4: Puhuttelumuodot tehtäväpaketissa 3



Kuvio 5: Puhuttelumuodot tehtäväpaketissa 4

Tilannekohtainen vaihtelu on suurta kaikissa tehtäväpaketeissa. On siis tilanteita, joissa sinuttelua esiintyy yli 80 %:ssa repliikeistä, ja sellaisia, joissa teittelyä tai sinuttelua ei ole melkein ollenkaan. Tilanteiden kuvauksia katsomalla voi todeta, että tietyillä tilanteilla on samankaltaisia piirteitä; esimerkiksi tilanne 4 kaikissa paketeissa sisältää avunpyynnön koskien puhujaan/informanttiin kohdistuvaa ongelmaa (ks. liite 1). Luontevinta on siis luokitella ja vertailla tilanteet ryhmiteltynä niiden samankaltaisuuksien mukaan. Skenaariot vaihtelevat niiden tarkoituksen (puheaktin, joka odotetaan informantin tuottavan) sekä Brownin ja Levinsonin kehittämien kategorioiden mukaan: puhujien välisen valtasuhteiden tai hierarkian (*power*), etäisyyden eli tuttavuusasteen (*distance*) ja tilanteen uhkaavuuteen (*rate of imposition*); nämä ovat osoittautuneet joissain aikaisemmissa pragmaattisen vaihtelun tutkimuksissa jopa tärkeimmäksi puhuttelua ja pyyntöjen muotoilua ohjaileviksi seikoiksi kuin sosiolingvistiset tekijät kuten ikä tai sukupuoli (Peterson 2004, Peterson 2010: 409). Myös Yli-Valkkurin mukaan puhuteltavaan viittavia muodonvalintoja ohjaavat tuttavuuteen perustuva muodollisuus, sosiaalinen ja tilannesidonnainen asema sekä puhujan mielentila (Yli-Vakkuri 1989: 54). Tällaisia pragmaattisia seikkoja analysoidaan seuraavassa alaluvussa.

Ensimmäisen määrällisen katsauksen perusteella voi todeta, että ennakoitu sinuttelun ja teittelyn vastakkaisasettelu ei ole ilmiö, joka nousisi repliikeistä vahvasti esiin. V-muotoja esiintyy koko aineistossa seitsemässä prosentissa repliikeistä. Niistä osa esiintyy tehtävässä P2T3, jossa tehtävänä on kieltää lapsia juoksemasta, eli monikon 2. persoonassa esiintyy sen takia, että puheen vastaanottajia on enemmän kuin yksi. Osan muista esiintymistä taas voi tulkita institutionaaliseksi V-muodoksi, jolloin 2. persoonan monikko viittaa isompaan

kokonaisuuteen, järjestöön, virastoon yms. Teitittely on siis aineistossani jokseenkin odotusten vastaisesti marginaalinen ilmiö, vaikka esimerkiksi Elizabeth Peterson on tullut hyvin samantylaiseen tulokseen suomenkielisten pyyntöjen tutkimuksessaan: teitittely vastasi kyselyaineistossaan noin 10 % kaikista tapauksista, ja T-muotojen/sinuttelun osuus oli puolet (Peterson 2010: 412).

Kaikkien tehtäväpakettien tiedoista on kuitenkin selkeää, että sinuttelun rinnalla toisena strategiana on olla ilmaisematta puhuttelua. Kaikissa kokonaisuuksissa sinuttelu ja ilmipanemattomat muodot vastaavat kukin yli 40 %:sta tapauksista. Kaikki tilanteet ovat kuitenkin rakenteeltaan sellaisia, joissa on olemassa puhuteltava vuorovaikutuksen osallistuja. Tämä tarkoittaa, että lähtökohtaisesti suora puhuttelu voisi ilmestyä niissä kaikissa. Sen takia päätin pitää kaikki tilanteet mukana analyysissäni ja tarkastella yksityiskohtaisesti niin suoria kuin epäsuoria puhuttelustrategioita sen sijaan, että tutkimuksen fokus olisi 2. persoonan puhutteluissa.

4.2 Pragmaattiset seikat puhuttelumuodon valinnassa

Tehtävätilanteiden pragmaattisen luokittelun olen tehnyt jokaisen tehtävänannon mukaisesti, toisin sanoen sen mukaan, mikä kussakin tehtävässä oli haettu. Eksplisiittisestä tehtävänannosta huolimatta kaikki repliikit eivät sisällä toivottuja puheakteja ja toimintoja, esimerkiksi vaikka tehtävänä oli kysyä jotain, vastaajat eivät välttämättä kysyneet mitään. Luokittelun tarkoituksena on toimia pohjana tarkasteluun: tarkoitukseni on nähdä, miten ihmiset puhuttelevat tietynlaisissa tilanteissa, eikä niinkään katsoa, reagoivatko he vaaditulla tai tilanteeseen konventionaalisesti sopivalla tavalla. Luokittelu seuraa Searlen puheaktien luokittelua sekä Brownin ja Levinsonin kolmea teon uhkaavuuteen vaikuttavaa seikkaa.

Aineistossa on olemassa kolme puheaktiteorian (ks. Searle 1975) mukaista puheaktia tai puhunnostyyppiä: representatiivit, joista konkreettisena ilmauksena ovat esimerkiksi kysymykset ja selitykset, direktiivit, jotka tulevat esille esimerkiksi avunpyyntönä ja kieltona, sekä viimeisenä myös ekspressiivit, eli anteeksipyyntöt ja onnittelut.

Valtasuhteella tai statuksella tarkoitetaan sosiaalista asemaa. Keskustelukumppanit voivat olla statukseltaan samalla tai eri tasolla – eli keskenään tasavertaisia, alempia tai ylempiä (Yli-Vakkuri 1989: 54). Toisin sanoen, toisella henkilöllä voi olla toisen nähden valtaa, tai molemmat ovat samassa asemassa sosiaalisessa tai tilannekohtaisessa hierarkiassa. Aineistossa suurin osa tilanteista on tulkittu tasavertaiseksi; esimerkiksi kollegat, ystävät, mutta myös

asioinnin (ravintolan, atk-tuen tai kielikoulun) osapuolet ovat lähtökohtaisesti statukseltaan samalla tasolla. Eri tasolla oleviksi on oletettu lapsia ja aikuisia; aineistossa lapset ovat puhuteltavina kahdessa tilanteessa, P1T3 ja P2T3. Työntekoon liittyvät tilanteet ovat myös valtasuhteiltaan epätasaisia: pomo ja työntekijä sekä potentiaalinen työnantaja ja työpaikasta kiinnostunut soittaja on katsottu olevan eri asemassa. Tilanteiden kuvauksissa lyhenne S=H tarkoittaa puhujan (*speaker*) ja puhuteltavan (*hearer*) tasavertaisuutta, S>H tarkoittaa puhujan korkeampaa asemaa ja S<H puhujan alhaisempaa asemaa. Tämä kuvaustapa on ollut mukana monessa pragmaattisessa tutkimuksessa (esim. Blum-Kulka – House – Kasper 1989: 15).

Sosiaalinen etäisyys tarkoittaa, että tehtävätilanteissa puhuja ja puhuteltava voivat olla toisilleen joko tuttuja tai vieraita. Tämä suhde ilmenee myös tehtävänannosta: ”ystävä”, ”pomo” tai ”kollega” on aina luokiteltu tutuksi ihmiseksi, muissa tilanteissa vuorovaikutuksen kumppani on vieras. Sosiaalinen etäisyys on aikaisemmin osoittautunut tärkeäksi tekijäksi suomenkielisten T- ja V-muotojen tutkimuksissa (Peterson 2010: 415).

Imposition käsite on viimeisenä luokittelussa. Sen voi tulkita tilanteen kiusallisuudella tai vaikeudella, joka johtuu siitä, että joko puhuteltavan tai puhujan kasvot ovat uhattuna. Peterson (2010: 407), joka on rakentanut pyyntöjen tutkimuksensa osittain samojen tekijöiden varaan, on tulkinnut imposition merkitsevän, että tilanne on puhujalle ”iso asia” tai vastaavasti ei ole. Puhuteltavan yksityisiä kasvoja uhkaavat Brownin ja Levinsonin mukaan (1987: 65-68) esim. käskeminen, pyytäminen ja neuvominen; puhujan omat kasvot ovat uhattuna esim. anteeksipyyntöjen takia. Tilanteiden luokittelun näkökulmasta impositio on tekijä, joka on joko olemassa tai sitä ei ole. Vaikka tätä kahtiajakoa voi pitää liian yksinkertaistettuna ja sitä on myös kritisoitu, se on selkeä tapa esittää ja luokitella tietoja (Peterson 2010: 409). Seuraavassa taulukossa plussalla merkkasin tilanteet, joita olen tulkinnut joko puhujan tai puhuteltavan kasvojen uhkaaviksi: tilanteet, joissa puhujan on kieltävä tai pyydettävä apua sekä anteeksipyyntö ja kieltäytymiset. Vastaavasti miinus tarkoittaa tilanteet, joissa kasvojen uhkaavuutta ei ole.

		tilanne	puheakti		valtasuhde	sosiaalinen etäisyys	impositio
P1	T1	kielikoulu	representatiivi	kysymys	S=H	vieras	-
P1	T2	retki	direktiivi/representatiivi	ehdotus, selitys	S=H	tuttu	-
P1	T3	lapset kirjastossa	direktiivi	kielto, käsky	S>H (+)	vieras	+
P1	T4	tarjoilija	direktiivi	avunpyyntö	S=H	vieras	+
P1	T5	tanssikurssi	ekspressiivi/representatiivi	anteeksipyyntö, kieltäytyminen	S=H	tuttu	+
P1	T6	ystävän uusi työpaikka	ekspressiivi/representatiivi	onnittelu, kysymys	S=H	tuttu	-

P2	T1	kamppaaja	representatiivi	kysymys	S=H	vieras	-
P2	T2	ravintola	direktiivi/representatiivi	ehdotus, selitys	S=H	tuttu	-
P2	T3	lapset uimahallissa	direktiivi	kielto, käsky	S>H (+)	vieras	+
P2	T4	lastenvaunut	direktiivi	avunpyyntö	S=H	vieras	+
P2	T5	muutto	ekspressiivi/representatiivi	anteeksipyyntö, kieltäytyminen	S=H	tuttu	+
P2	T6	vauva	ekspressiivi/representatiivi	onnittelu, kysymys	S=H	tuttu	-
P3	T1	esimies	representatiivi	ilmoitus, kysymys	S<H (-)	tuttu	-
P3	T2	ulkomaanmatka	direktiivi/representatiivi	ehdotus, selitys	S=H	tuttu	-
P3	T3	kännykkä	direktiivi	kielto, käsky	S=H	vieras	+
P3	T4	tietokoneongelma	direktiivi	avunpyyntö	S=H	vieras	+
P3	T5	työvuoro	ekspressiivi/representatiivi	anteeksipyyntö, kieltäytyminen	S=H	tuttu	+
P3	T6	uusi koti	ekspressiivi/representatiivi	onnittelu, kysymys	S=H	tuttu	-
P4	T1	työilmoitus	representatiivi	kysymys	S<H (-)	vieras	-
P4	T2	ruoka	direktiivi	ehdotus	S=H	tuttu	-
P4	T3	kauppajono	direktiivi	kielto, käsky	S=H	vieras	+
P4	T4	isännöitsijä	direktiivi	avunpyyntö	S=H	vieras	+
P4	T5	rahan kerääminen	ekspressiivi/representatiivi	anteeksipyyntö, kieltäytyminen	S=H	vieras	+
P4	T6	uusi naapuri	ekspressiivi/representatiivi	tervehdys, kysymys	S=H	vieras	-

Taulukko 2: Tilanteiden luokittelu sosiopragmaattisten ominaisuuksien mukaan

Olen ryhmittänyt tilanteet seuraavasti niiden pääpiirteiden mukaan. Myöhemmin viitataan niihin myös järjestysnumeron mukaisella nimityksellä (ryhmä 1, 2, 3... jne.)

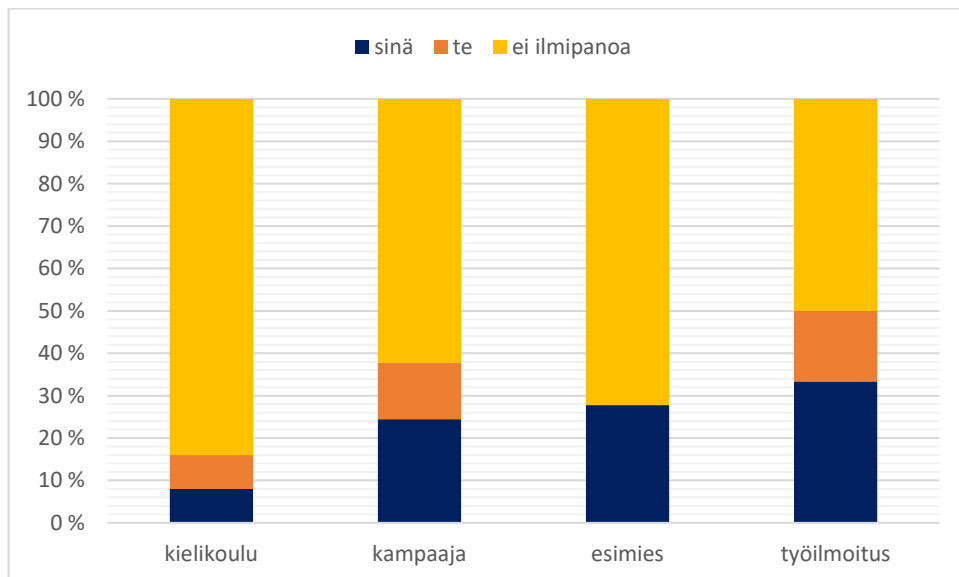
1) kielikoulu, kampaaja, esimies ja työilmoitus

Kaikkien näiden tilanteiden tehtävänä on saada esille representatiiveihin kuuluvia puheakteja, joiden konkreettisina ilmaisuina ovat kysymykset ja esimiehen tilanteessa myös ilmoittaminen jostain asiasta. Tehtävien vuorovaikutustilanne on myös sama, nimittäin soitto johonkin paikkaan (kielikoulu, kampaaja, potentiaalinen työpaikka) tai jollekin (esimiehelle). Tehtävien asettelu myötä ainakin kahta ensimmäistä tilannetta voi pitää asiointitilanteina, koska puhuja soittaa jonkin yrityksen tai organisaation edustajalle omassa asiassaan.

Tilanteet ovat samoja imposition kannalta – ne eivät ole kasvoja uhkaavia millekään keskustelun osapuolelle. Vaihtelua sen sijaan esiintyy tilanteiden osallistujien vieraudessa ja valtasuhteissa. Kun soitetaan kielikouluun tai kampaajalle, osapuolet ovat samanvertaisia ja

toisilleen vieraita. Esimies, joka on tuttu henkilö, on työpaikan hierarkiassa selkeästi soittavan työntekijän yläpuolella. Sama logiikka pätee potentiaalisen työnantajan kohdalla: työilmoituksen tekijä on minusta selkeästi työnhakijaa tai työstä kiinnostunutta henkilöä ylempi. Hän on kuitenkin puhujalle vieras.

Tilanteissa esiintyy niin sinuttelua kuin teitittelyä, mutta runsaimmin ovat edustettuina vuorot, joissa ei suoraa puhuttelua (65/94). Sinuttelua esiintyy 20:ssä vastauksessa ja teitittelyä esiintyy 9:ssä repliikissä. Kaikkien tilanteiden puhuttelumuotojen absoluuttiset esiintymismäärät on esitetty liitteestä 2 tämän työn lopussa, ja kommentoin niitä yksityiskohtaisesti alaluvuissa 4.3. ja 4.4. Alla olevissa kuvioissa 6–11 näkyy vain kategorioita, jotka ovat kyseisessä ryhmässä mukana.



Kuvio 6: Puhuttelumuodot ryhmässä 1

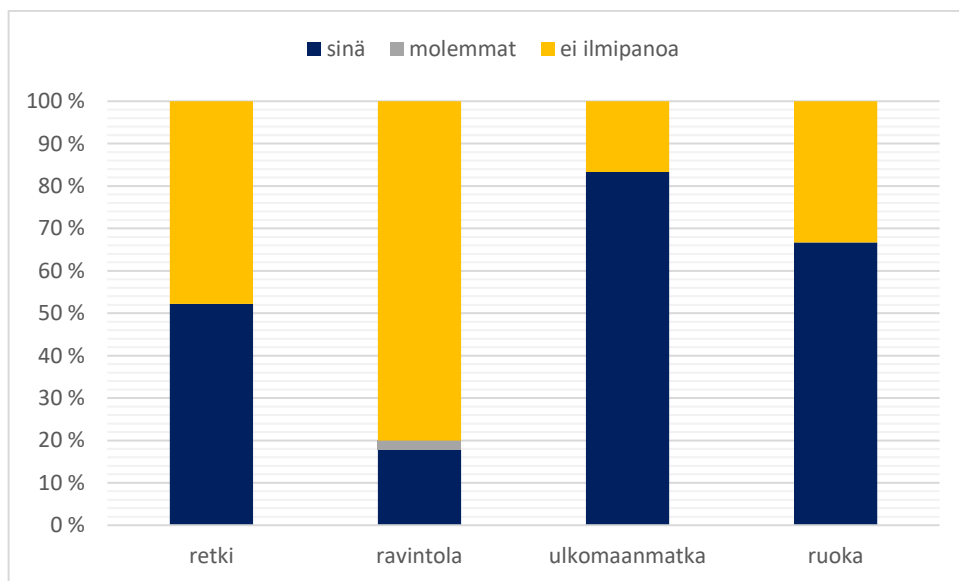
2) retki, ravintola, ulkomaanmatka, ruoka

Tilanteissa puhuteltavana esiintyy aina ystävä, jolle pitää selittää jotain (representatiivi) tai ehdottaa jonkun vaihtoehdon/neuvoa valinnassa (direktiivi). Tilanteet ovat myös homogeenisiä sosiaalisen statuksen kannalta, sillä vastapuolet ovat tasavertaisia. Myöskään impositiota ei esiinny. Tilanteet tapahtuvat oletettavasti ”kasvokkain”, eikä puhelimen välityksellä, ja puhuteltavat aloittavat keskustelun.

Ryhmän 2 tilanteissa ei ole melkein lainkaan teitittelyä, joka olisikin tässä yhteydessä yllättävä valinta. Yhdessä tapauksessa, jossa esiintyy sekä T- että V-muoto, kyse on mielestäni lähinnä puhujan epäröinnistä muodon valinnassa:

(3) *Mä ajattelen että... jos te menette... Sinä menet italian ravintolaan, mun mielestä on hyvä ruoka.* [P2R4V59]

Sen sijaan pelkkää sinuttelua on runsaasti, 39:ssä 92:stä repliikeistä, ulkomaanmatkan tilanne inspiroi sinutteluun ylivoimaisesti eniten. Vielä enemmän eli yli puolet vastauksista (52/92) ei sisällä ollenkaan suoria puhuttelumuotoja. Varsinkin tilanteessa, jossa tehtävänä oli suositella ravintolaa kaverille, 80 %:sta vastauksista ei löydy suoran puhuttelun muotoja; informantit ovat tässä tapauksessa selkeästi keskittyneet asian sisältöön eli suosituksen kohteen kuvaamiseen.



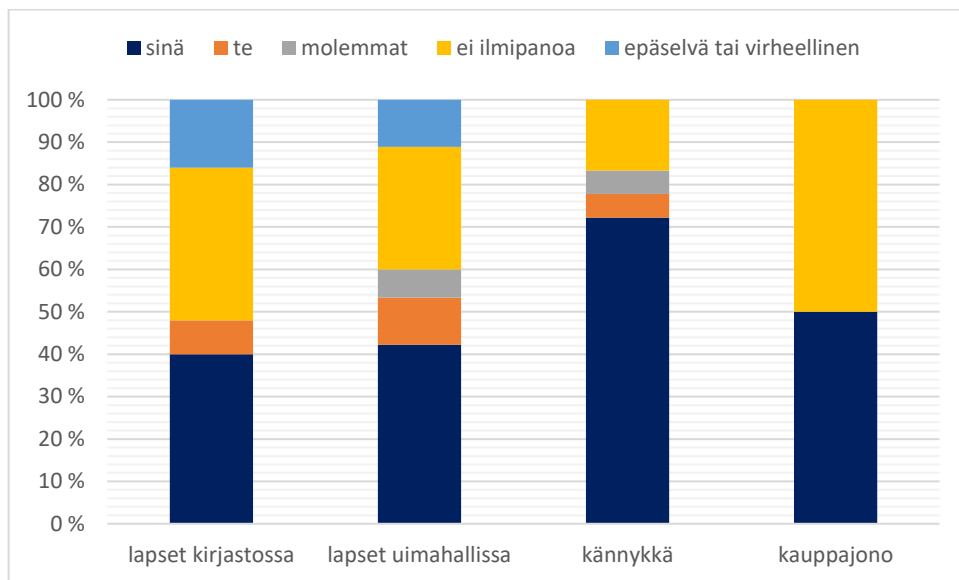
Kuvio 7: Puhuttelumuodot ryhmässä 2

3) lapset kirjastossa, lapset uimahallissa, kännykkä, kauppajono

Näissä tilanteissa haetaan informanteilta direktiivisiä ilmauksia: kieltoja ja käskyjä. Tehtävä on rakennettu niin, että puhujan täytyy ikään kuin lähestyä puhuteltavaa ihmistä ja kiinnittää huomiota itseensä. Mielestäni tällä seikalla voi olla vaikutusta siihen, millä tavalla puhutellaan, koska tuntemattoman henkilön lähestyminen, hänen toimintansa keskeyttäminen ja keskustelun aloitus voivat informantin mielessä tehdä tilanteesta jännittävän tai kiusallisen. Näin ollen tilanteet voi tulkita puhuteltavan yksityisiä kasvoja uhkaaviksi. Kaikki puhuteltavat ovat puhujalle vieraita henkilöitä, mutta heillä ei suinkaan ole samaa sosiaalista statusta. Kahdessa tilanteessa, joissa vastapuolena ovat lapset oletin, että heillä on alhaisempi asema kuin heitä puhuteltavalla aikuisella.

Melkein kaikki aineiston puheenvuorot, jotka olen tulkinnut virheellisiksi, esiintyvät tilanteissa, joissa puhuteltavina on lapsia. Puhuttelumuotojen tulkinta virheellisiksi johtuu siitä,

että monet vastaajat tekevät virheitä monikon kielteisissä imperatiivimuodoissa. Samalla näissä tilanteissa esiintyvät V-muodot ovat ihan tavallista monikon 2. persoonan indikatiivimuotoja; on kuitenkin mielenkiintoista nähdä, että noin 40% näiden tilanteiden vastauksista sisältää sinuttelua, vaikka puhuteltavia on enemmän kuin yksi. Varsinaista teittittelyä esiintyy sen sijaan tilanteessa, jossa vastaajan täytyy puhua kirjaston rauhaa häiritsevälle henkilölle.

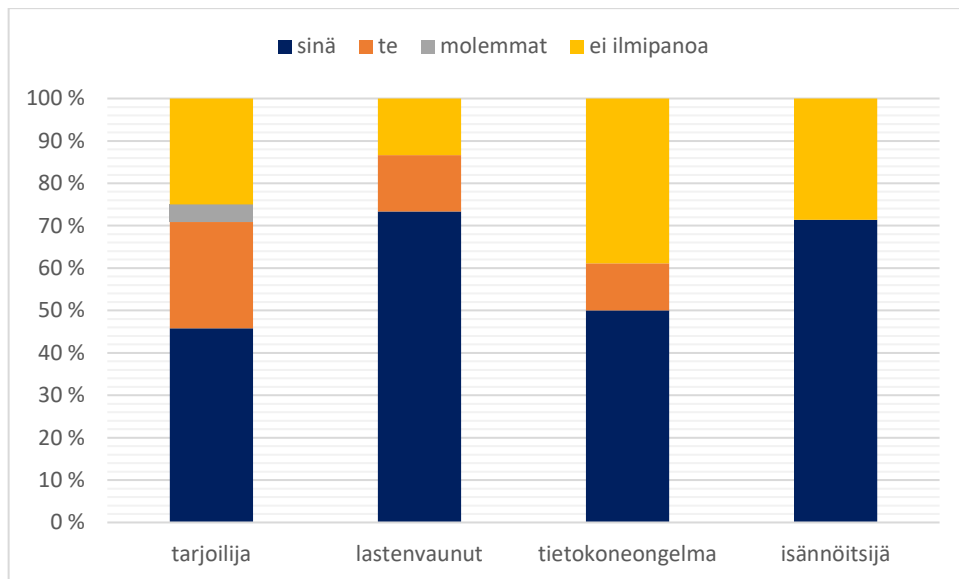


Kuvio 8: Puhuttelumuodot ryhmässä 3

4) tarjoilija, lastenvaunut, tietokoneongelma, isännöitsijä

Tilanteet ovat kaikilta osin samankaltaisia: ne käsittelevät direktiivejä, joiden pinta-muotona on avun pyytäminen. Puhuteltavilla henkilöillä on sama sosiaalinen asema kuin puhujalla, ja impositio esiintyy kaikissa tehtävissä direktiivin luonteen takia. Tehtävän asettelu on kahdessa ensimmäisessä tilanteessa erilainen kuin muissa: alkunauhoitteena on vain tapahtuman äänimaailma, eikä puhuteltavan oma vuoro. Puhuteltavaa pitää siis myös kutsua luokseen tai saada huomionsa kohdistettua itselleen. Tietokoneongelman ja isännöitsijän tilanteissa puhuteltavalle soitetaan.

Tämä ryhmä on teittittelyn kannalta otollisin, koska sitä esiintyy 14:stä repliikistä, ja kaikki muodot ovat ns. varsinaista teittittelyä, eikä – niin kuin edellisen ryhmän tapauksessa – puhuteltavien määrän takia esiintyvistä 2. persoonan monikosta. Samalla suora puhuttelu on selkeästi suositumpi strategia kuin muissa ryhmissä, koska sinuttelu ja teittittely vastaavat 85,1 % tapauksista.

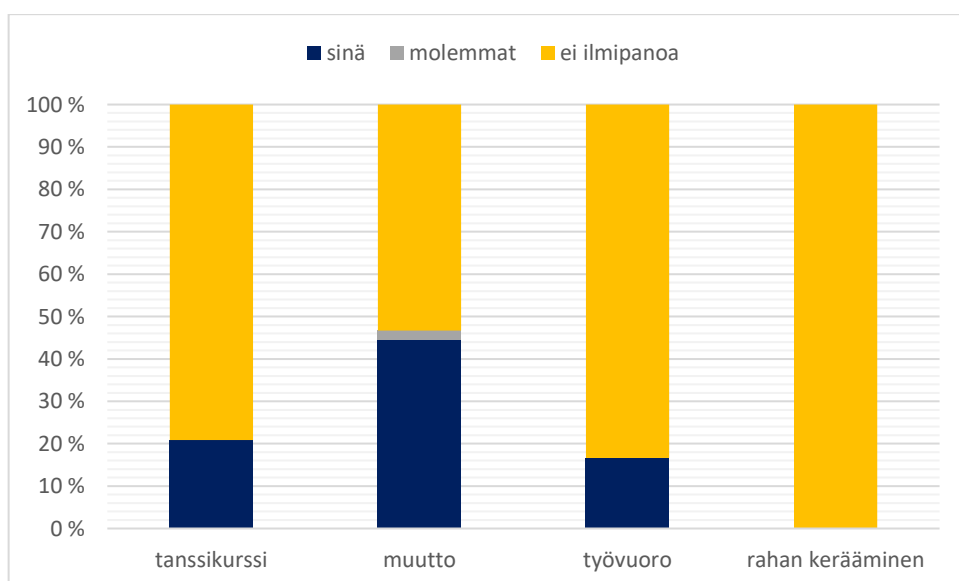


Kuvio 9: Puhuttelumuodot ryhmässä 4

5) tanssikurssi, muutto, työvuoro, rahan kerääminen

Ekspressiivi anteeksipyyntöön muodossa sekä representatiivi kieltäytymisenä ovat näiden tilanteiden yhteinen piirre. Kolmessa tilanteessa vastataan tutun henkilön pyyntöön (ystävän tai työkaverin) ja yhdessä puhuteltavana on vieras. Kaikilla henkilöillä on sama, tasavertainen status, mutta puheaktin sisällön takia olen tulkinnut tilanteet impositiota sisältäviksi.

Tässä ryhmässä vastaukset, joissa puhuttelu on epäsuoraa, ovat kaikista ryhmistä parhaiten edustettuina, sillä niitä on 68,5 %:ssa tapauksista. Sinuttelu on toiseksi suosituin strategia.



Kuvio 10: Puhuttelumuodot ryhmässä 5

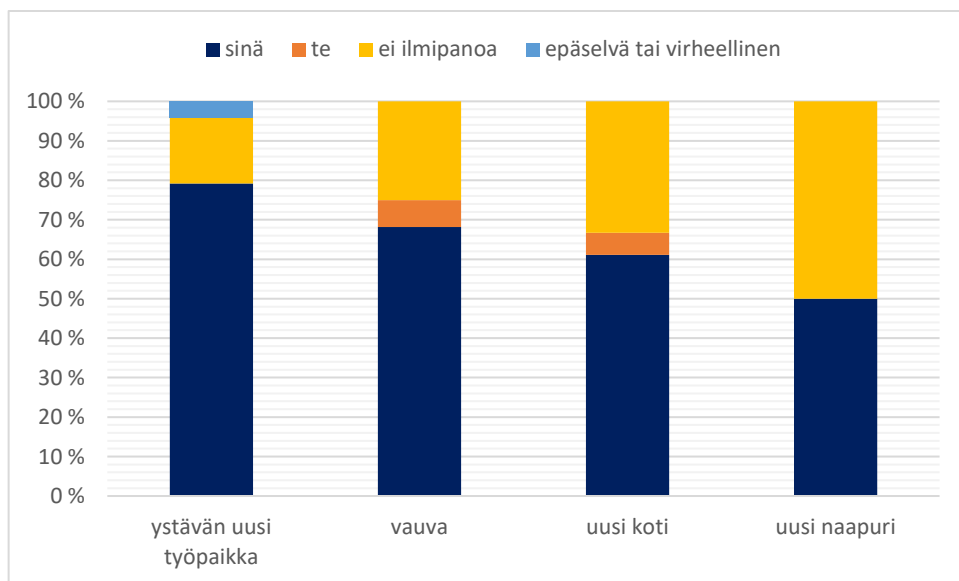
6) ystävän uusi työpaikka, vauva, uusi koti, uusi naapuri

Näissä tilanteissa lähinnä onnitellaan toista – naapurin tilanteessa tosin tervehditään – jolloin puheaktin muotona on ekspressiivi, ja esitetään kysymyksiä, jotka ovat representatiiveja. Vuorotteluvaikutuksen osallistujat ovat statukseltaan tasavertaisia ja, naapurin tilannetta lukuun ottamatta, tuttuja. Impositiota ei esiinny.

Tässä ryhmässä sinuttelu on yhtä suosittua kuin ryhmässä 2, ja toiseksi strategiaksi nousee epäsuora puhuttelu. Teitittelyä esiintyy neljässä vastauksessa, ja analysoin ne luvussa 4.3.1. Ensimmäisessä tilanteessa on myös yksi epäselvä tapaus, jonka predikaattimuodosta on vaikea päätellä vastaajan lausumisen takia:

(4) *A, se on hyvä. Mitä sai- sen. Missä paikka työ[s]? Tosi hienosti.* [P1R1V8]

Omistusliitteen takia tämän lausuman voisi luokitella sinutteluksi, mutta ääntäminen on niin epäselvä, että olen päättänyt jättää tämän vastauksen tarkastelun ulkopuolelle.



Kuvio 11: Puhuttelumuodot ryhmässä 6

Seuraavissa luvuissa esittelen sinuttelun, teitittelyn ja epäsuoran puhuttelun muotojen yksityiskohtia. Pohdin myös, mitkä tilannesidonnaiset ominaisuudet ovat mahdollisesti informanttien valintojen takana.

4.3 Suoran puhuttelun muodot ja vaihtelu

Tässä luvussa tarkastelen, miten suoraa puhuttelua eli sinuttelua ja teitittelyä käytetään aineistossa ja pohdin niiden suhdetta edellisessä luvussa esitettyihin tekijöihin. Kuten olen näyttänyt jo ylempänä, vaihtelu eri muotojen välillä on suurta. Teitittelyä käsitellään seuraavassa alaluvussa hyvin yksityiskohtaisesti. Alaluvussa 4.3.2. perehdytään sinuttelun eri muotoihin hieman yleisemmällä tasolla. Näin on mahdollista osoittaa vaihtelun päälinjat.

4.3.1 Teitittely

Suoran puhuttelun analyysin aloitan teitittelystä. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa hypoteesina oli, että teitittely olisi hyvin edustettuna aineistossa, varsinkin tilanteissa, jotka vaativat asiointia tuntemattoman ihmisen kanssa. Aikaisempi tutkimus on osoittanut, että teitittelyn kilpailu sinuttelun kanssa on tyypillistä asiointitilanteissa suomea äidinkielenä puhuvien keskuudessa. Oletin, että tarve olla kohtelias ja oman äidinkielen tai kulttuurin tottumukset saattavat aiheuttaa suurempaa teitittelyn esiintyvyyttä myös muissa tilanteissa. Teitittelyä ei esiinny kuitenkaan niin runsaasti; se on muita puhuttelukeinoja harvinaisempi muoto. Sen lisäksi jotkut V-muodot johtuvat puhuteltavien määrästä; näitä olen kommentoinut edellisessä luvussa ryhmän 3. kohdalla, enkä analysoi niitä tässä.

Varsinaisen teitittelyn rajatapauksia ovat myös muutamassa tilanteessa esiintyvät V-muodot, joita voi tulkita puhutteluksi useammalle puhuteltavalle. Ryhmän 6 teitittelyä voi luokitella tällaiseksi toiminnaksi. Seuraavissa esimerkeissä informantit onnittelevat naispuolistaa ystävää tämän raskauden johdosta reagoimalla alkunauhoitteeseen *Kuule, meille tulee vauva*:

(5) *No, kivaa. Se on hyvää. Kuinka kauan **olette** odottamassa?* [P2R2V26]

(6) *Noo, onnea, paljon onnea olkoon! No... Milloin **teidän** vauva tulee sitten? Onko se kesävauva vai talvivaiva?* [P2R3V45]

(7) *Aijaa, paljon onnea! Milloin se... se tulee, hän syntyy? Mitäs lääkäri sanoo, onkos poika vai tyttö? Hyvä **teille**.* [P2R4V59]

Tilanteessa onnitellaan pariskuntaa, tulevia vanhempia, eikä vain äitiä. 2. persoonan monikon käyttöä tukee myös tehtävän asettelu, koska puhuteltava puhuu *meistä* monikossa.

Samanlaisen ilmiön edustajana on teitittely vastauksessa, jossa eräs informantti onnittelee ystävää uuden asunnon saamisesta ja kysyy sen ominaisuuksista:

- (8) *Hei, onnee... onnee ja... Onko kiva asunto? Onko te... se... **teillä** on kaksi huone, kuinka pitkä... kuinka huoneessa on ja onko... **teillä** on pihalle?* [P3R5V77]

Tässä tapauksessa oletetaan mahdollisesti, että asuntoon muuttaa enemmän kuin yksi henkilö, vaikka tehtävänannossa ei ole siihen viitteitä: äänitteen alkulauselma on yksikössä *Hei, mä oon muuttamassa uuteen asuntoon*.

Toinen ryhmä, jossa V-muodoilla viitataan isompaan joukkoon, vaikka puhuteltavia on yksi, esiintyy vahvasti ryhmässä 1 (ks. kuvio 6). Tässä tapauksessa kyseessä on instituutio-naalinen teitittely (Lappalainen 2006: 271), jossa puhutellaan monikossa laitoksen edustajaa. Hän kuuluu ikään kuin isompaan joukkoon. Ilmiö on läsnä kolmessa tilanteessa: sitten kun soitetaan kielikouluun, kampaajalle ja potentiaaliseen uuteen työpaikkaan (ks. esimerkit alla). Niistä eniten teitittelyä esiintyy kampaajan tilanteessa (6/9 repliikistä).

- (9) *Hei, huomenta. Milloin on **teidän** kampaaja on auki? Että mä haluan tulla perjantaina käymään **teidän** luona.* [P3R3V51]

- (10) *Moi, [nimi, sukunimi] täällä. Haluaisin varata aika **teille** huomenna kello yhdeksältä. Onko se mahdollista?* [P3R2V26]

- (11) *Hei, tässä on [nimi, sukunimi]. Mä haluaisin värittää hiukset ja vähän lei... leikata. **Voisitteko te** sanoa, kuinka paljon maksaa **teillä** väritys?* [P3R4V66]

Suurin osa teitittelymuodoista on pronominimuotoja (*te* eri sijamuodoissa) ja vain yhdessä tapauksessa teitittely ilmaistaan myös predikaattiverbinä (esimerkki 11). Pronominillinen puhuttelu on korostetumpi tai näkyvämpi tapa ilmaista puhuttelua kuin lausuma, josta persoonapronomini on jätetty pois. Niin teitittely kuin sinuttelukin ovat huomaamattomampia, kun puhuttelumuoto käy ilmi vain omistusliitteestä tai predikaatista. (Lappalainen 2015: 82). Pronominillisten teitittelymuotojen avulla voidaan mahdollisesti korostaa instituutionalisia rooleja, puhuteltavan kuuluvutta johonkin laitokseen, ja ilmaista etäisyyttä. Teitittely tällaisissa asiointitilanteissa vaikuttaa myös vakiintuneelta, jonkun verran rutiinimaiselta käytöltä.

Tilannesidonnaisista seikoista, joita olen käyttänyt tilanteiden ryhmittelyyn, vieraus yhdistettynä puhuteltavan rooliin instituution edustajana selittää sen, että puhuttelumuodon avulla otetaan etäisyyttä toiseen henkilöön. Aineistossa teitittely keskittyy siis osittain lauseisiin

tai tilanteisiin, joissa institutionaalinen rooli on korostettu. Tämänlainen asenne toistuu muissa tutkimuksissa, esimerkiksi Anna-Leena Noposen tutkimuksessa mm. puhuteltavan rooli vaikutti puheikumppanien sosiaaliseen asemaan ja siten puhuttelumuodon valintaan (Noponen 1999). Samantyyppisiä tuloksia on saanut Ramona Lepik tutkielmassaan (Lepik 2016: 28). Myös Paunosen mukaan (2010: 338) keskustelun osallistujien rooli on yksi puhuttelumuodon vaikuttavista tekijöistä.

Aineiston muut varsinaiset teitittelytapaukset esiintyvät tilanteissa, joissa haetaan direktiivisiä ilmaisuja: avunpyyntöjä, kielloja tai käskyjä. Nämä ovatkin olleet perinteisesti puhuttelututkijoiden kiinnostuksen kohteena. Tilanteiden vertailu kuitenkin osoittaa, että käytetyt muodot eivät jakaudu tilanneittain tasaisesti. Tilanteessa P3T3, jossa vastaajan täytyy pyytää kirjastossa olevaa naista lopettamaan kännykälle puhumista, on yksi teitittelytapaus, kun taas ryhmässä 4 teitittelyä on neljässätoista vastauksessa. Niistä tarjoilijan ja lastenvaunujen tilanteessa teititellään kummassakin kuusi kertaa (vastaavasti 25 % ja 13,3 % tilanteen repliikeistä), ja ATK-tuen tilanteessa kaksi kertaa. Ryhmän kaikille tilanteille on ominaista impositivisuus; kaikissa pitää myös selvittää ongelmatilanne, joka johtuu puhujalta itsestään, ja pyytää apua. Vieraalle esitettävästä avunpyynnöstä johtuva impositio on oletettavasti syy siihen, miksi ryhmän 4 tilanteissa on enemmän teitittelyä kuin muissa.

Kuten mainitsin tilanteiden kuivailussa, kaksi ensimmäistä tilannetta alkaa äänimaa-ilman nauhoitteesta, eli rikki menevän astian ja pysähtyvän bussin äänistä. Tämä siirtää vastuun keskustelun aloittamisesta ja puhuteltavan huomion saamisesta informanteille. Se lienee yksi selitys siihen, miksi juuri näissä tilanteissa esiintyy suhteellisesti enemmän teitittelyä ryhmän keskuudessa.

On mielenkiintoista huomata, että tämän ryhmän vastauksissa puhuttelumuodot ovat pronominittomia ja näin ollen melko korostettuja. Kolmessa tilanteessa neljästätoista informantit käyttävät pronominia (*voitteko/voisitteko te auttaa*). Heistä yksi [P2R4V66] suosii muodollisia V-muotoja myös muissa vastauksissa, eli tässä voi myös nähdä informanttien omien preferenssien vaikutusta valittuun muotoon. Suurimmassa osassa repliikit seuraavat kuitenkin tämän tyyppistä kaavaa:

(12) *Anteeksi tarjoilija, **saisitteko** vähän auttaa? Minun lasi tippui lattialle.*
[P1R1V11]

(13) *Anteeksi, **voitteko** auttaa mulle? Tarvitsen nousta lastenvaunut ja pääse bussiin.*
[P2R4V67]

Melkein kaikissa anteeksipyyntöissä esiintyy myös sana *anteeksi*. Vastaukset ovat luonteeltaan vähemmän tai enemmän puhekielisiä, mutta kuitenkin melko samanlaisia keskenään. Kahdeksassa vastauksessa predikaatti on myös konditionaalissa, joka vaimentaa direktiivi-ilmauksen voimaa. Konditionaalimuotoja pidetään suomessa kielellisen kohteliaisuuden ja lausuman lieventämisen tunnusmerkkinä (Yli-Vakkuri 1989: 200). Tanner on myös esittänyt väitteen, että oppikirjamateriaaleissa konditionaali kuuluu perinteisesti kohteliaina pidettyihin tapoihin pyytää (Tanner 2012: 76).

Direktiiveissä, joissa esiintyy teittelyä, ei ole lainkaan imperatiivimuotoja. Tilanteissa, joissa puhuteltavina ovat lapset ja 2. persoonan monikkoa esiintyy, imperatiivi on suosittu muoto käskyille. Tämä toinen tapaus ei ole varsinaista teittelyä, eivätkä direktiivien ilmaisumuodot kuulu tämän tutkimuksen fokukseen, mutta on mielenkiintoista havaita tämä kontrasti.

Vaikka teittelymuotojen osuus aineistossa on pieni, eikä tämän otoksen perusteella voi tehdä hyvin pitkälle meneviä johtopäätöksiä, näyttäisi siltä, että teittely on luonteva tapa puhutella tilanteissa, joissa tärkeitä ovat etäisyyden pitäminen ja osallistujien institutionaalinen roolin korostaminen. Se kuuluu negatiivisen kohteliaisuuden strategian piiriin, jolla suojellaan niin kuulujan kuin omia kasvoja pitämällä sosiaalista välimatkaa; se sopii tilanteisiin, joissa liiallinen henkilökohtaisuus tai toisen vapauden rajoittaminen pyynnöllä olisi kasvoja uhkaava.

4.3.2 Sinuttelu

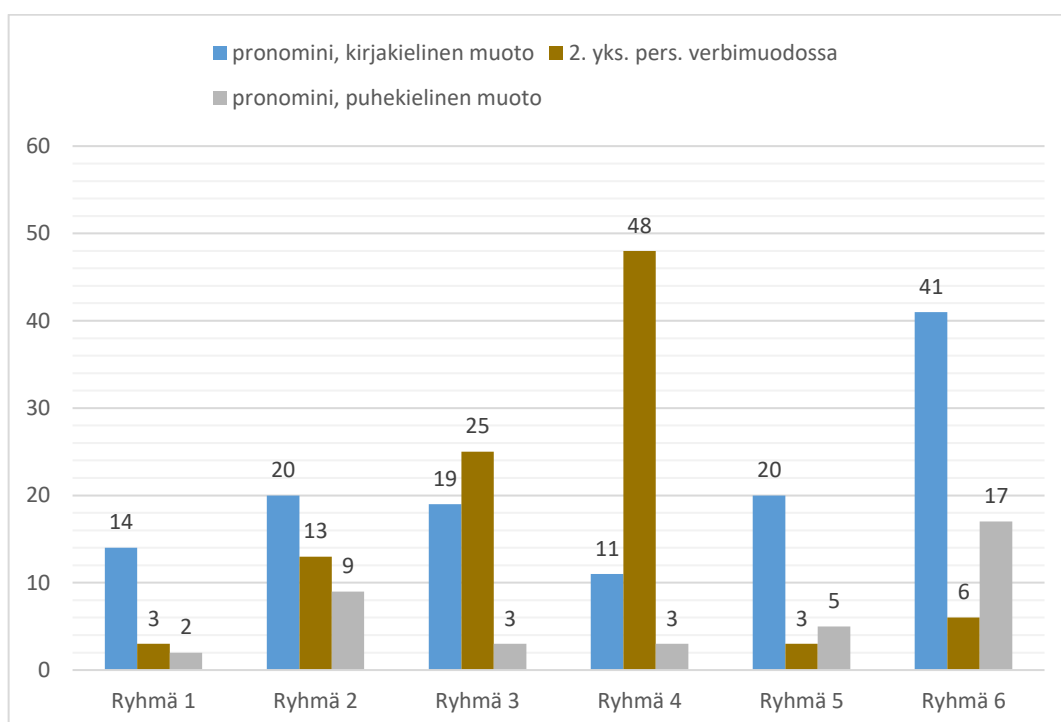
Sinuttelu on huomattavasti yleisempi puhuttelumuoto kuin teittely. Esiintymismäärät viittaavat siihen, että sinuttelu on melko luonteva muoto kaikissa tilanteissa. Suomessa se onkin perus- tai oletuspuhuttelumuoto. Aineistossa sen suosio vaihtelee kuitenkin luokittelemani ryhmien välissä. Ryhmässä 1, jossa informantit asioivat jonkun yrityksen tai organisaation edustajan kanssa, sinuttelua esiintyy 21,3 prosentissa puhutteluja. Toisessa ääripäässä on epämuodollisia kohtaamisia edustava ryhmä 6, jossa sinuttelua on 68,5 % tapauksista.

Sinuttelua, niin kuin teittelyäkin, voi ilmaista vähemmän tai enemmän korotetulla tavalla pronominiillisella tai pronominittomalla muodolla (Lappalainen 2006: 270). Myös pelkkiä verbimuotoja tekevät sinuttelusta näkymättömämpää. Puhekielisyyden aste on myös yksi tapa vähentää tai lisätä ilmaisun muodollisuutta pronominia varioimalla, esim. *sä* tai *sinä*. Seuraavaksi analysoin tämäntyylistä sinuttelun vaihtelua aineistossa.

Sinuttelun muodot olen jakanut karkeasti kolmeen lajiin: kirjamuodollisiin pronomini-
 nimuotoihin (yhteensä aineistossa 125 esiintymää), puhekielisiin pronomini-
 muotoihin (39) ja 2. yksikön verbimuotoihin (98 esiintymää). Pronominien kanssa esiintyy aina predikaatti,
 eli aineistossa ei ole sellaisia ainoastaan pronominilla vastaanottajaan viittaavia lausumia kuin
 esimerkiksi *Hei, sinä siellä*. Pronominimuodoilla tarkoitan kaikki yksikön 2. persoonan pronomi-
 nit kuten *sinä, sä* eri sijamuodoissa sekä erilaiset omistusrakenteet, joissa esiintyvät sanat *sinulla,*
sulla, sinun, sun jne. Yksikön 2. persoonan verbimuodot ovat predikaatteja, joissa persoona käy
 ilmi päätteestä, kuten alla olevassa esimerkissä:

(14) *Anteeksi, voitko siivoo se rikki lautanen? Kiitos!* [P1R1V20]

Tässä on olennaista huomata, että esiintymät eivät tarkoita kaikkia yksittäisiä muotoja,
 joita olisi voinut olla yhdessä repliikissä esimerkiksi 4-5. Jokainen vastaus on luokiteltu kerran
 kaikkiin kategorioihin, joiden muotoja siinä on esiintynyt. Esimerkiksi seuraavan sivun
 esimerkki 15 on luokiteltu luokkaan ”pronomini, kirjakielinen muoto” yhtenä esiintymänä,
 vaikka lausuman sisällä muotoja on kolme. Muotojen variaatiota osoittaa kuvio 12, ja absoluut-
 tiset luvut löytyvät tämän työn lopussa liitteestä 2.



Kuvio 12: Sinuttelumuodot tilanneryhmittäin

Koko aineistossa pronominiillinen tapa sinutella on vahvasti suositumpi kuin pronominiton, pelkän verbimuodon avulla ilmaistu puhuttelu. Pronominiillista sinuttelua esiintyy 164:ssä repliikissä, pronominitonta 98:ssä. Luvuista voi päätellä, etteivät informantit yritä vältellä *sinä* tai *sä*-pronominin käyttöä puhuttelussa, vaikka pronominiton sinuttelu olisi huomaamattomampaa. Tämä on jokseenkin ristiriidassa aikaisempien tutkimusten kanssa niin suomea äidinkielenä kuin vieraana kielenä puhuvien kielestä. Pronominiton sinuttelu on osoittautunut selvästi yleisemmäksi muodoksi esimerkiksi Helsingin sataman lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelutapojen tarkastelussa (Lepik 2016: 25) tai maahanmuuttajien kohteliaisuuden tutkimuksessa (Penttilä 2017: 45; vrt. myös Lappalainen 2006: 247).

Toinen hyvin kiintoisa seikka on se, että pronominiillisten sinuttelumuotojen joukossa näkyvämpi, kirjakielisempi muoto on selvästi yleisempi kuin puhekielinen: niitä löytyy aineistosta vastaavasti 125 ja 39. Seurauksena on puhuteltavan persoonan selkeä korostaminen. Seuraava esimerkki havainnollistaa hyvin muita pronominiillisiä sinuttelumuotoja aineistossa: lyhentämätön, kirjakielinen *sinä* esiintyy yksikön 2. persoonan verbimuodon kanssa.

(15) *Oi, se on ihanaa, ihana uutinen. Tiedätkö **sinä** onko se tyttö tai poika? Ja monta, montako kuukautta **sinä** odotat vielä? Valitsetko **sinä** nimen?* [P2R2V31]

Ainakin yhdessä tutkimuksessa (Penttilä 2017: 45) puhekielinen *sä* oli yleisempi kuin *sinä*. Johanna Tanner puolestaan on havainnut, että kirjakieli on suomen kielen opetuksessa, varsinkin aikuisopetukseen suunnatuissa oppikirjoissa edelleen ensisijainen muoto. Näin ollen valtaosassa oppikirjoista dialogien koodi on täysin kirjakielinen. Teksteissä, joissa esiintyy kirjakielen ja puhekielen muotoja rinnakkain, rakennetaan usein omanlaisia kuvia sosiaalisesta todellisuudesta. Esimerkiksi, kirjan dialogissa kirjakielisyys voi olla vanhemman henkilön puheen ominaispiirre ja puhekieltä käyttää nuori ihminen, vaikka suomessa puhekielisyys on nykyään yleinen kaikissa ikäluokissa (Tanner 2012: 43). Hän osoittaa myös, että oppikirjadiologeissa yksi näkyvimmistä kirja- ja puhekielen koodin käyttöön liittyvistä ilmiöistä on juuri persoonapronominien vaihtelu. Testipisteen aineistosta ei ole saatavilla tietoja, millaisia oppimateriaaleja oli käytössä kielikokeen osallistujien kielikursseilla. Minusta on hyvinkin mahdollista, että ne seurasivat samaa kirjakielen ensisijaisuutta kannattavaa näkemystä, ja tuloksena on se, että aineistossa pronominiilliset sinuttelumuodot eivät ole täysin suomen kielen vakiintuneen käytön mukaisia. Aineiston informantit sinuttelevat näkyvämmiin ja kirjakielisemmin kuin normisto vaatisi. Tämä on siis hyvin mielenkiintoinen tulos, joka tukee aikaisempaa tutkimusta suomea toisena kielenä opiskelevien kielestä.

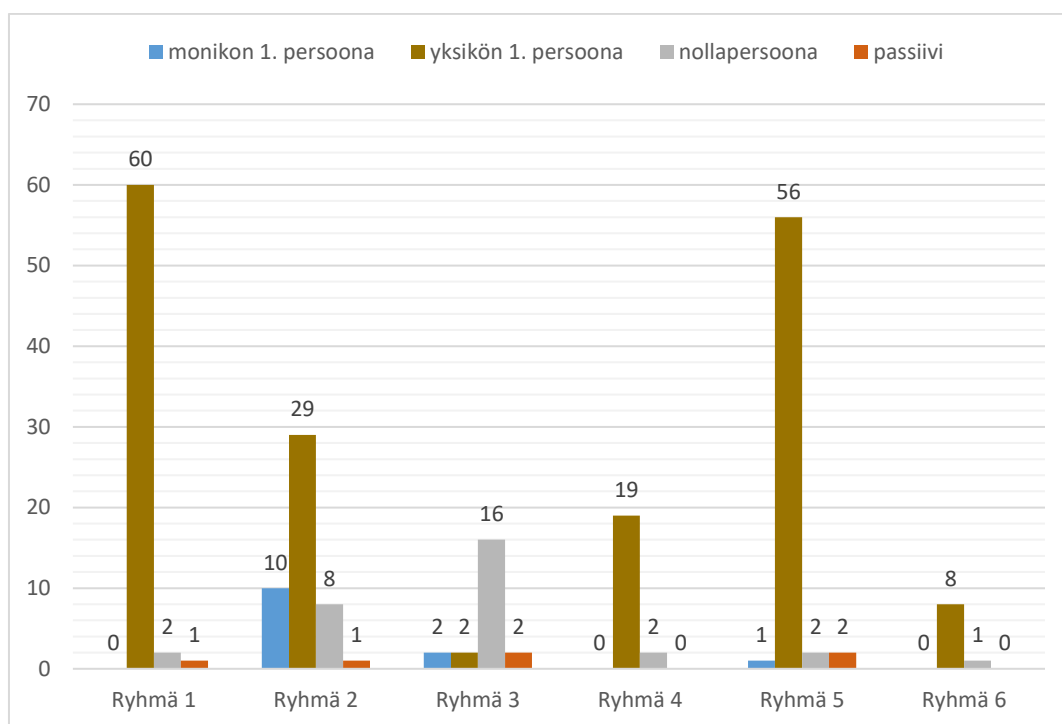
Tutkimuksen kannalta olennaista on myös tarkastaa, miten pronomini-ilme ja pronominiton sinuttelu jakautuu eri tehtäväryhmissä. Pronomini-ilme sinuttelu on selvästi suositumpi kuin pronominiton kaikissa ryhmässä paitsi ryhmässä 3 ja 4. Ryhmässä 3 se vastaa 53,2 %:sta esiintymistä ja ryhmässä 4 se on jo 77,4 %. Muissa ryhmässä vain verbimuodoilla osoitetun puhuttelun osuus on paljon pienempi. Se, milloin pronomini jää pois ja milloin se esiintyy, ei olekaan sattumanvaraista, vaan sillä on tietty systematiikka: direktiivi-ilmaukset kuten kiellot ja avunpyynnöt ovat konteksti, joissa pronominit esiintyvät harvemmin. Ilmiö on erityisen ilmeinen ryhmässä 4, jossa esitetään avunpyyntöjä vieraille ihmisille. Yksittäisistä tilanteista pronominittomasti sinuttelevia on eniten tilanteessa, jossa pyydetään kanssamatkustajaa auttamaan lastenvaunujen nostamisessa bussiin. Verbimuodot ovat usein konditionaalissa (*voisitko, saisitko*). Tämä jälleen pehmentää direktiivi-ilmausta.

Sinuttelu on informanteille luonteva puhuttelumuoto monessa tilanteessa. Tämä puhuttelutapa ei kuitenkaan ole yhtenäistä, vaan siinä on hyvin selkeitä sävyeroja. Seuraavassa alaluvussa analyysi kohdistuu eri epäsuoran puhuttelun muotoihin, jotka kilpailevat sinuttelun kanssa monessa tilanteessa.

4.4 Epäsuora puhuttelu

Suurimman osan vastauksista, joissa suoraa puhuttelua ei ilmene, voi tulkita jonkinlaiseksi epäsuoraksi puhuttelun muodoksi. Niistä olen kirjoittanut luvussa 2.1.2. Tässä alaluvussa perehdytään aineiston informanttien käyttämiin epäsuoran puhuttelun strategioihin. Käytän nimitystä ”epäsuora puhuttelu”, sillä suoran puhuttelun kierto olettaa intentionalisuutta. Olen sitä mieltä, että tätä ilmiötä tässä aineistossa ei voi todistaa tarkoitukselliseksi teitittelyn tai sinuttelun välttämiseksi. Aineiston repliikeistä ilmenee kuitenkin, että suora puhuttelu ei aina ole tarpeen. Vaikka kaikissa tilanteissa on mahdollista ja on luontevaa puhutella keskustelun osallistujaa suoraan, ja sitä on myös tehty, löytyy repliikeistä monta sellaista, joista suora puhuttelu puuttuu. On olemassa myös vastauksia, joissa epäsuorien puhuttelutapojen rinnalla käytetään myös suoria puhutteluja. Tämä vaihtelu vastaa aikaisemman tutkimuksen havaintoihin, esimerkiksi Lappalainen on pidemmissä asiointitilanteissa huomannut, että saman tilanteen sisällä käytetään usein sekä teitittelyä että sinuttelua ja myös epäsuoran puhuttelun keinoja (Lappalainen 2015: 83). Aineistossani tilanteet ovat lyhytkestoisia, joten on mielenkiintoista huomata, että myös tässä esiintyy tämäntyyppistä vaihtelua: esimerkiksi sinuttelutapauksissa on usein mukana myös 1 persoonan perspektiivi eli puhujaan itseensä viittaavat muodot

Aineistossa on 36 repliikkiä, joissa ei esiinny mitään muotoa, jota voisi tulkita suoran tai epäsuoran puhuttelun muodoksi; niitä on laskettu mukaan ilmipanemattomiin muotoihin joukkoon luvussa 4.2., mutta tämän alaluvun määrissä niitä ei oteta huomioon. Epäsuoraa puhuttelua on runsaasti. Informanttien käyttämät epäsuoran puhuttelun keinot ovat yksikön 1. persoona (*minä/mä, minulla*), monikon 1. persoona (*me, meillä*), nollapersoona ja passiivi. Niiden esiintyvyyttä aineistossa havainnollistaa alla oleva kuvio 13 ja absoluuttiset esiintymismäärät voi tarkastaa taulukosta liitteessä 2.



Kuvio 13: Epäsuoran puhuttelun muodot tilanneryhmittäin

Niissä repliikeissä, joissa suoraa puhuttelua ei ole, ehdottomasti suosituin muoto on yksikön 1. persoona, jolloin informantti muotoilee vastauksensa omasta näkökulmastaan. Seuraavasta esimerkistä paljastuu hyvin tyypillinen *minä*-muodon käyttö.

(16) *Moi, tässä on [nimi,sukunimi]. **Minä** soitan ja haluan kysyä, voinko **minä** leikata hiukset? Voinko tulla huomenna kello kaksitoista?* [P2R2V33]

Kaiken kaikkiaan se esiintyy 174 tällaisessa vastauksessa. Niin kuin sinuttelun tapauksissa, tässäkin tulee ilmi kirjakielisyyden ja puhekielisyyden ero. Aineistossa on absoluuttisissa luvuissa 315 *minä*-sanon esiintymää ja 156 *mä*-sanon esiintymää. Niiden muotojen jakauma ryhmissä on melko tasainen, joten tässä ei ole tarpeen esittää samanlaista analyysia tilannekohtaisesta

vaihtelusta kuin pronominillisen sinuttelun kohdalla. On kuitenkin syytä kiinnittää huomiota siihen, että ns. institutionaalisessa kontekstissa itseensä viittaaminen on erittäin suosittu strategia, samoin ryhmässä 5, jossa vastataan pyyntöön. Niin institutionaalinen konteksti, jossa impositiota ei ole, kuin puheaktin luonne – direktiivi – ovat siis otollisia käyttöyhteyksiä *minä*-muodoille. Itseensä puhujat viittaavat myös mieluusti ryhmän 4 vastauksissa, jossa tilanteet myös suosivat direktiivisiä ilmaisuja. Ryhmän 2, jossa ehdotetaan ystävälle paikkoja ja ruokaa, vastauksissa yksinkertaisesti tuetaan suosituksia omilla kokemuksilla, mikä aiheuttaa itseensä viittaamisen suosiota. Huomattavaa aineistossa on myös pronominillisten muotojen yleisyys: pelkästään predikaattiverbillä 1. persoonaa ilmaistaan vain harvoissa tapauksissa, ja jos näin tehdään, nämä muodot esiintyvät repliikeissä poikkeuksetta jonkun pronominillisen muodon rinnalla (ks. esimerkki 16).

Johanna Tanner on havainnut, että oppikirjakielessä *minä*-persoonapronominin käyttö on yleistä, mikä luo usein korostetun, painokkaan vaikutelman ja lisää muodollisuutta arkikielen (Tanner 2012: 44). Puhutussa suomessa neutraalimuoto on lyhyt muoto *mä*. Puheessa kirjakielinen pitkä muoto *minä* on emfaattinen: sen avulla korostetaan kontrastia tai kohdistetaan huomiota puhujaan. Näin ollen *minä*-muodon käyttö voi luoda vaikutelman suomen kielen taitamattomuudesta. Tätä näkökulmaa on tukenut myös maahanmuuttajanuorten kielen tutkimus (Lehtonen 2004: 112–115). Voidaan todeta, että tämän työn analysoitavassa materiaalissa 1. yksikön pronominin kirjakielisempi muoto on kaksi kertaa suosittumpi kuin puhekielinen, lyhyt versio. Minä-perspektiiviä käyttävät informantit suosivat siis selkeästi näkyvämpää muotoa, mikä saattaa taas johtua oppimateriaaleissa esitetyistä valinnoista. Niin kuin pronominillisen sinuttelun kanssa, tämä on myös puhutun kielen standardikäytännöstä poikkeava tulos.

Epäsuoran puhuttelun pronominimuodoista monikon 1. persoonan käyttö on sen sijaan harvinaista. Se esiintyy lähinnä retken tai ravintolan tilanteessa, jossa ehdotetaan retkikohdetta tai ruokapaikkaa. Puhujat olettavat siis olevansa itse mukana tapahtumissa. Hyvin mielenkiintoinen tapaus on varsin epäsuora direktiivinen ilmaus ryhmässä 5, jossa kehoitetaan/pyydetään jonossa eteen tullutta henkilöä poistumaan:

(17) *Meidän* pitää odottaa pitkä aika, koska paljon ihmisiä seisovat *meidän* kanssa vuorossa. [P4R6V93]

Tässä puhuja ottaa inklusiivisen perspektiivin, ja epäsuorasti viittaa siihen, että niin puhuteltava kuin hän itse ovat samassa tilanteessa, joten puhuteltavan kannattaa käyttäytyä sääntöjen

mukaisesti. Niin kuin muissakin direktiiveissä, tämä on keino vaimentaa viestiä ja – kohteliaisuusteorian käsittein – suojata puhuteltavan kasvoja..

Me-perspektiivi voi myös viitata yhden puheenvuoron sisällä eri henkilöihin. Seuraavassa tapauksessa puhuja selittää, miksi hän ei voi suostua työkaverin pyyntöön vaihtaa työvuoroa:

(18) *Voi ei. Valitettavasti en voi. **Meillä** on tänään iltana juhla, synttäri ja mä olen varannut ravintolan. Olen tosi pahoillaan. **Yritämme** toisen kerran. [P2R4V66]*

Hän kertoo ensin useammasta ihmisestä, joiden joukkoon hänkin kuuluu. Hän ottaa tällä tavalla etäisyyttä ja kertoo vastuun tilanteesta olevan muilla ihmisillä. Viimeisessä lauseessa predikaattiverbinä ilmaistu *me*-muoto koskee sen sijaan puhujaa ja puhuteltavaa.

Seuraava melko usein käytetty keino, josta suoraa puhuttelua ei ilmene, on niin sanottu nollapersoonana eli 3. persoonan verbimuoto, joka esiintyy ilman persoonapronominia (VISK § 1347). Usein rakennetta voi tulkita niin, että ilmauksella tarkoitetaan ketä tahansa ja kerrotaan joku yleinen totuus, mutta myös niin, että puhuja viittaa myös itseensä; tietyissä konteksteissa nollapersoonalla viitataan puhuteltavaan (Lappalainen 2015: 83). Seuraava esimerkki on hyvin edustava aineistosta esiintyville nollapersoonarakenteille:

(19) *Hei lapset! Täällä **ei voi juosta ja huutaa** näin! Ta... täällä ihmiset haluavat lukea kirjoja ja **ei täällä voi** näin kovaäänen-la **huutaa. Pitää nyt olla hiljaa.** [P1R1V13]*

Nollarakennelausumia on vastauksissa 31. Useimmiten niitä käytetään ryhmässä 3 käskyjen ja kieltojen, eli direktiivi-ilmausten yhteydessä (16 esiintymää), niin kuin yllä olevassa esimerkissä. Puhuteltavat ovat puhujille vieraita, millä voi olla merkitystä muodon valinnassa. Nollapersoonan käytön ansiosta viestissä on eri sävy kuin suoraa puhuttelua käyttäessä: informantit antavat ymmärtää ulkoisten, yleisten sääntöjen ohjaavan heidän kieltojaan. Tällä tavalla kieltävä ilmaus on vaimeampi, mikä kuuluu negatiivisen kohteliaisuuden piiriin monen muun epäsuoran keinon tapaan. Ryhmän 2 tapaukset, joita on 8, ovat jonkun verran rajatapauksia: repliikki on usein tulkittavassa niin, että puhuja tarkoittaa ketä hyvänsä ja kertoo suosimansa tilanteesta/paikasta yleistävästi. Alla olevassa esimerkissä esitetty tieto sopisi sanottavaksi myös toisenlaisessa yhteydessä. Toisaalta käyttöyhteys – vastaus ehdotuspyyntöön – viittaa siihen, että puhuja tarkoittaa puhuteltavaa:

(20) *Se Vuosaaren ranta on hyvä paikka ja **voi mennä** siellä bussilla. [P1R1V3]*

Nollapersoonarakenteita esiintyy muualla aineistossa harvoin. Niiden tulkinta ilman laajempaa kontekstia on hyvin vaikeaa, mutta niitä voi usein ajatella sekä puhujaan että vastaanottajan viittaaviksi muodoiksi. Tämä näkyy seuraavassa esimerkissä, jossa informantti onnittelee ystävää tulevasta vauvasta:

(21) *Vaa, tosi hieno uutiset! Milloin vauva tulee? Ja milloin voi **tehdä** juhla?*
[P2R4V65]

Viimeisenä epäsuoran puhuttelun ilmaisukeinona on passiivi, mutta se on hyvin marginaalinen ilmiö koko aineistossa. Passiivia käytetään ihmistarkoituksessa, mutta rakenteesta ei käy ilmi subjektiargumentti eli tekijä; toisaalta, se selviää kontekstista ja voi merkitä puhuteltavaa tai puhetilanteen osapuolia (VISK § 1325, §1326). Aineistossa passiivirakenteet käytetään monikon 1. persoonan muotona, eli puhuteltavaan ja puhujaan viittaavana muotona. Seuraavat kaksi vuoroa havainnollistavat hyvin tyypillistä passiivin käyttöä.

(22) *Millä **mennään**? Polkupyörällä?* [P1R1V20]

(23) *Anteeks, en mä pysty, koska minulla ei oo aikaa, mä nyt oon työharjoittelussa ja mul ei ole paljon vapaapa aikaa. Kyllä jos mulla olisin aikaa kyllä mä voin tulla. **Katsotaan** myöhemmin. Kyllä minäkin tykkään tanssista.* [P1R1V21]

On syytä huomata, että passiivin käyttö on aineistossa niin harvinainen, ettei sen perusteella voi tehdä yleistyksiä.

Aineistossa käytettyjen epäsuoran puhuttelun strategioiden kirjo on laaja. Tällaiset strategiat ovat osoittautuneet keinoksi, joka käytetään saman verran kuin sinuttelua. Varsinkin puhujan itsensä viittaavat muodot ovat suosittuja. Epäsuora puhuttelu ei välttämättä tarkoita vastaajien tietoista suoran puhuttelun välttelyä tai kiertoa. Muun muassa Yli-Vakkuri (1989, 2005) on osoittanut, että epäsuora puhuttelu on suomen kielessä luonteva keino viitata puhetilanteen osallistujiin. Voidaan kuitenkin olettaa, että tarkasteltujen muotojen runsaus direktiivi-ilmausten yhteydessä merkitsee tietoista viestin pehmentämistä, joka näyttäytyy negatiivisena kohteliaisuutena. Puhuteltavan vieraus näyttäisi myös olevan jossain määrin tärkeä viestimudon valinnassa.

4.5 Puhuttelusanat

Puhuttelusanojen käyttö ei ole suomen kielessä niin runsasta kuin muissa eurooppalaisissa kielissä; siihen pitää olla joku erikoisyys, esimerkiksi ryhmäkeskustelussa yksilöiminen, kenelle puheenvuoro on suunnattu (Lappalainen 2015: 85). Yli-Vakkurin (2005: 194-197) mukaan puhuttelusanojen käyttö on mahdollista pitää jopa vanhentuneena. Aineistossa esiintyy kuitenkin puhuttelua etunimillä, ammattinimikkeellä ja yleisnimillä. Näitä puhuttelun keinoja käsittelen seuraavissa alaluvuissa.

4.5.1 Etunimet

Kuten muissakin kielissä, suomessa käytetään puhuttelussa henkilön nimiä: niin erisnimiä kuin yleisnimiä, jotka puolestaan voivat ilmaista suhdetta, sukulaisuutta, tehtävää tai arvoa (Lappalainen 2015: 84). Aitojen keskustelutilanteiden tutkimukset osoittavat kuitenkin, että silloinkaan nimipuhuttelu ei ole yleistä, ja kahdenkeskeisissä keskusteluissa se on harvinaista (Lappalainen 2015: 85).

Tässä kontekstissa on mielenkiintoista nähdä, että tutkittavassa aineistossa etunimien käyttö on läsnä, varsinkin ottaen huomioon lyhyen ajan, jossa vastaajien piti keksiä vastauksensa. Aineistossa kolmessa tilanteessa esiintyy nimiä, jotka lausutaan alkunauhoitteessa (Ulla - kielikoulu, Jukka - tietokoneongelma, Mikko - esimies). Suomessa puhuttelusanat sijoittuvat yleensä puheenvuoroon alkuun (VISK § 1078). Näin on myös Testipisteen aineistossa.

Tilanteessa P1T1 alkunauhoite kuuluu näin: *Kampin kielikoulu, Ulla Heikkilä*. Yksi vastaajista on käyttänyt nimen vastauksessaan, ja käytti myös tuttavalliselta kuulostavan tervehdyksen (*moi*):

(24) *Moi Ulla, täällä [nimi, sukunimi]. Mulle soitettiin tänään ja sanottiin, että mä oon päässyt kielikurssille. Halusin kysyä että missä se kielikurssi nyt... missäs päin se nyt o... alkaa et... mihin mun pitäis tulla.* [P1R1V13]

Paketin 3 tehtävässä 4 esiintyy alkunauhoitteessa teknisen tuen työntekijä: *[puhelimien ääni] ATK-tuki, Jukka*. Häntä puhuttelee nimellä kolme 18:sta informantista:

(25) *Moi **Jukka**. Anteeksi. Saanko minä... Saanko mene asumaan minun tietokoneen. Koska se ei käytä interne[ti]ssä. Ja myös se, sen, sen, sen ko... se outoa ääne[en] tietokoneessä. Saatko tulee tässä minun huoneeseen ja katsoo?* [P3R5V74]

(26) *Moi **Jukka**. [nimi, sukunimi] täällä, ja minun tietokone se on ongelmas... a, se ei toimi. Mä on a... mä oon yrittänyt auttaa se mutta se ei toimi. Se ei, se ei ole, se ei tule päällä. Joo. Voisitko sinä tehdä jotain?* [P3R583]

(27) *Terve **Jukka**! [nimi] täällä. Minulla on kysymys. Ei saa... ei saa vaita... vaihtaa tietokone päälle. En tiedä, eilen on kaikki hyvin, ja nyt minä en saa. Minä sammuti[n] eilen kunnossa-* [P3R5V87]

Saman tehtäväkokonaisuuden tehtävässä 1, jossa tehtävänä on soittaa pomolle ja ilmoittaa, että ei voi tulla töihin, alkunauhoitus kuuluu: *[puhelimien ääni] Mikko Mononen*. Tässä ei siis muistuteta kuulijaa, mikä on puhuteltavan tehtävä. Nimeä puhuttelussa käyttää kaksi vastaajaa:

(28) *Terve **Mikko**, olen [nimi]. Olen pahoillani koska tänään minä e[n] tule töihin. Mulla on maha kipee ja oksettaa. Monta kertaa, eikä mä tule mene tervease-maa[n]. Huomenna mä tu- jos mä tulen.* [P3R5V75]

(29) *No morjens **Mikko**, tässä on [nimi] soittaa. Tota, en voi tänään m- mennä töihin koska minulla on lapsi sairas. Mutta minun vaimo on, mennä ulkona ja sitten minulla se oi... tarvi viedä lapsi klo... l... lääkäriellä.* [P3R5V80]

Esimerkkien 28 ja 29 informantit eivät ole samoja informantteja, jotka käyttävät nimeä tilanteessa 4, eli tätä käyttöä ei voi tulkita yksilölliseksi preferenssiksi. On mielenkiintoista havaita, että juuri pomon tilanteessa on esiintynyt puhuttelua nimellä, vaikka se on yksi harvoista aineiston tilanteista, joissa sosiaalinen status ei ole tasavertainen. Työpaikan hierarkiassa keskustelun puolilla on selkeä alainen-yleinen suhde. Toisaalta, lähiesimies voi olla hyvinkin tuttu henkilö, jonka kanssa on tekemisissä joka päivä. Tämä näkyy hyvin toisen pomon esimerkin epävirallisessa sävyssä: informantti käyttää hyvin puhekielisiä ilmaisuja kuten *morjens* ja *tota*. Yleensä Suomessa pomoa myös sinutellaan, joten etunimen käyttö ei ole muodollisuuden kannalta poikkeavaa. Tässä kontekstissa edellä mainitut kielikoulun ja ATK-tuen tilanteet, joissa nimeä käytetään tuntemattoman henkilön puhutteluun, lienevät enemmän yleisestä käytöstä poikkeavia.

Vaikka muissa tehtävissä keskustelun vastapuolen nimeä ei tehtävänannossa tai alkunauhoitteessa kerrota, jotkut informantit ovat itse keksineet keskustelukumppanille nimiä. Yksi informantti antoi jokaiselle ”ystävälle” nimen, eli kolmannessa tilanteessa, jossa tehtävänannossa on kerrottu keskustelukumppanin olevan tuttu. Vastaja [P1R1V19] on nimittänyt retkipaikkaa tiedusteltavan ystävän Millaksi, työvuoron vaihtoa toivovan kollegan Sannaksi ja uuden työpaikan saaneen kaverin Heleniksi. Hän on myös sinutellut näissä tilanteissa. Toinen vastaja on myös antanut työkaverille nimen:

(30) *Ei, **Leena**, anteeksi, minä en voi, koska minulla on testi ja halul... haluan luke[a] ja mennä Tampereella koska huomenna testi on Tampereella yl... yliopistossa, siksi minulla... minä en ole Helsingissä.* [P2R3V44]

Kolmas informantti, joka on kokenut vastapuolen nimen tärkeäksi, on keksinyt sen hieman yllättävässä kontekstissa, kampaajalla:

(31) *Hei, **Elena**, minun nimi on [nimi, sukunimi], haluaisin varata aikaa sinun kanssa maanantaina. Onko sinulla aikaa aamupäivällä tai iltapäivällä tai ehkä tiistaina?* [P2R2V40]

Tilanne on toisista nimienkeksijöistä poikkeava, sillä puhuteltava henkilö oletetaan vieraaksi. Kun ajatellaan tosielämän tilanteita, voi kuitenkin pitää mahdollisena, että tällä henkilöllä on tuttu kampaaja, jonka luo hän aina käy leikkaamassa hiuksia. Silloin välit puhuteltavan kanssa voivatkin olla suhteellisen läheisiä. Näin osoitettu tuttavuussuhde ei siten ole yllättävä, vaikka etunimen käyttö ei kuulu puhuttelun standardikäytäntöön.

Kaiken kaikkiaan etunimien keksimien vastaajien puolesta on hyvin mielenkiintoinen ilmiö. Se ei aivan vastaa suomalaisiin kohteliaisuusnormeja, jotka eivät edellytä etunimen käyttöä puhutellessa – päinvastoin, vaativat siihen jotain erikoisempaa perustetta. Useissa muissa kielissä etunimen käyttö on luontevampaa ja runsaampaa. Informanttien tausta voisi selittää sen, että he kokivat etunimet niin tarpeellisiksi, että niitä piti keksiä. Kuitenkin, kuten totesin jo aikaisemmin, kokeeseen osallistuneiden henkilöiden tietoja ei ollut saatavilla, joten tämän ilmiön syy jää arvaukseksi.

Muusta aineistosta poikkeavaa käyttäytymistä edustavat tapaukset, joissa informantti tuottaa (leikinomaisesti) myös puhuteltavan vastauksen: jotkut informantit ovat replikeissään ilmaisseet sekä oman vastauksensa alkunauhoitukseen, että vieneet ”keskustelua” eteenpäin ottamalla keskustelukumppanin puheenvuoroa. Tällä tavalla otetaan vuoroa, ilmaistaan samaa

mielipidettä (esimerkki 13, sopivan ravintolan ehdottaminen), ymmärrystä toisen tilanteelle (esimerkki 14, työvuoron vaihtoa toivova kollega) tai kerrotaan ymmärtäneensä toisen puheenvuoron (esimerkiksi 15, ATK-tuki).

(32) *Oo, okei. Minä haluan tulee, tulee ravintolassa missä on kalaa. Kalaa? Okei, minä myös pidän kala.* [P2R2V27]

(33) *V: Anteeksi vaan. Lauantaina mulla on jotain joo. Mun pitää mennä vaimon kaverin syntymäjuhlaan ja se on jo suunnitellut. Anteeksi. Minä olen tosi pahoillani että... Joo, mä ymmärrän. Mutta, se on jo suunnitellut su...* [P3R4V83]

(34) *Moi olen [nimi], työskentelen Helsingin kaupungissa, mulla on ongelma y-tietokoneille. Eli sen näytö ei toimi enää. Mitä mä voisin tehdä? Okei, ymmärrän, joo, kiitos.* [P3R5V86]

Vaikka tämä on suhteellisen marginaalinen ilmiö aineistossa, minun mielestäni se osoittaa, että vastaajat hakevat tapoja etäisyyden vähentämiseen ja korostavat tilanteiden vuorovaikutuksellista luonnetta.

4.5.2 Ammattinimike

Puhuttelu vokatiivisella arvonimellä tai ammattinimikkeellä on nyky-Suomessa harvinaista ja sitä vältellään muissa kuin virallisissa tilanteissa, joissa etiketti tai protokolla määrää puhuttelun (Yli-Vakkuri 2005: 194-196). Asiakaspalvelutilanteiden tutkimus, jossa käytiin läpi Kelan, neuvolan, valokuvaamon ja R-kioskin asiointitilanteita osoitti, että tällaisesta puhuttelusanasta löytyi vain yksi esimerkki: kioskin myyjä puhuteltiin *kauppuriksi* (Lappalainen 2015: 86 [Havu ym. 2014]). Yli-Vakkuri huomaa kuitenkin, että palvelualojen puhetilanteissa sosiaalinen tilanne usein muistuttaa yhä sääty-yhteiskunnalle ominaista suhdetta palvelijan ja palveltavan välillä, mikä heijastuu puhuttelun piirteisiin (Yli-Vakkuri 1989: 48).

Palvelusuhde voisi selittää melko poikkeuksellisen ammattinimikkeen käytön runsauden, joka esiintyy tämän tutkimuksen aineistossa ensimmäisen paketin tehtävässä 4. *Tarjoilija* puhuttelusanana esiintyy useassa vastauksessa (6/25). Tästä esimerkkeinä ovat seuraavat vuorot:

(35) *Anteeksi **tarjoilija**, saisitteko vähän auttaa? Minun lasi tippui lattialle.*
[P1R1V11]

(36) *Terve, anteeksi, voi... et... **tarjoilija[file]**, mulla on apu tarvis, mun mene rikki, kukkus alale ja mene rikki, saako sitä ottaa tai viittis kaikki pois, kiitos.* [P1R1V17]

(37) *Hei, **tarjoilija**, anteeks. Minulla on vähän ongelmaa. Auta minua. Voinko sinä auttaa minua. Minä pitää uusi lasi.* [P1R1V19]

Tarjoilija on ainut ammattinimike koko aineistossa, joka esiintyy puhuttelusanana. Muissa tilanteissa, joissa keskustelukumppanina on jonkun ammatin harjoittelija (esimerkiksi kampaaja tai isännöitsijä) ja se on tuon henkilön ainoa tuttu piirre, ammattinimikettä ei käytetä aineiston vastauksissa ollenkaan. Selityksenä tähän voi olla tehtävänanto. Kuvitteellisen tarjoilijan huomiota täytyy hakea; toisin kuin monessa muussa tehtävässä, alkunauhoitteessa ei ole sanallista puheenvuoroa, vaan rikkoutuvan astian ääni. Tilanteessa pitää siis kertoa asiasta tarjoilijalle, joka ei välttämättä ole puhujan välittömässä vieressä, vaan jossain muualla ravintolassa. Puhuttelu toimii selkeästi huomionkohdistimena. Tässä tilanteessa muut henkilöt, jotka eivät ole käyttäneet ammattinimikettä, hakevat vastapuolen huomiota sanoilla *hei, anteeksi*.

Monessa kielessä ja kulttuurissa on tapana kutsua tarjoilijaa nimikkeellä tai sitä korvaavalla sanalla, joka on siirtynyt alkuperäisestä funktiostaan tarkoittamaan palvelijoita esim. ransk. *garçon* ('poika', joka palvelukontekstissa tarkoittaa 'tarjoilija, juoksupoika'). Vaikka käytön yleisluonteesta on vaikea päätellä tämän tutkimuksen puitteissa, tämäntyyppinen rutiiniomainen käytös puhujan äidinkielessä voisi selittää ainakin osittain, miksi juuri tässä tilanteessa on tullut ilmi poikkeuksellisen suuri määrä puhuttelua ammattinimikkeellä. Samalla tässä tilanteessa esiintyy runsaasti teitittelyä, joskus jopa ammattinimikkeen rinnalla: 3 henkilöä sekä teitittelee, että kutsuu keskustelukumppaninsa tarjoilijaksi. Teitittelyä voidaan tulkita ylikohteliaaksi ja ammattinimikkeellä jopa halveksuttavaksi (Ylä-Vakkuri 1989: 43), joten niiden esiintyminen rinnakkain on epätyypillistä. Selityksenä ilmiölle voisi toimia yllä mainittu ammattinimikkeen käyttö muissa kielissä ja toisaalta se, että jotain kieltä vieraana kielenä puhuvat ovat mieluummin turhaan kohteliaita kuin epäkohteliaita (Isosävi ja Lappalainen 2015b: 85). Muodollisuusasteen vaihtelu ja kohteliaisuusnormien rikkominen, varsinkin saman lausuman sisällä, voivat merkitä epävarmuutta ja toisaalta myös normien opetuksen tuloksia: esimerkiksi, kuten Johanna Tannerin (2012) oppikirjojen tutkimus osoittaa, kirjoissa esitetyt dialogit ovat usein muodollisempia kuin tosielämän tilanteet.

4.5.3 Yleisnimi

Puhuttelusubstantiivina voidaan käyttää myös yleisnimeä, joka ilmaisee luokkaa, johon puhuteltava kuuluu iän, sukupuolen tai sukulaissuhteen perusteella (Yli-Vakkuri 1989: 45). Aineistossa ainoa esimerkki tästä on sana *lapsi* niin yksikössä kuin monikossa. Se esiintyy tilanteissa P1T3 i P2T3, joissa tehtävänä on lasten kieltäminen juoksemisesta vastaavasti kirjastossa ja uimahallissa. Tehtävässä, jossa puhuteltavat lapset ovat kirjastossa (P1T3), alkuäänite ei sisällä puhetta, vaan tällaamisen ja huutamisen ääniä. Toisessa alkunauhoitteessa kuuluu uimahallin taustamelua, jonka jälkeen lapsen ääni sanoo: *Oottaka mua, mä tuun!*

Suurimmassa osassa vastauksista puhuttelusana on monikossa, mikä on linjassa tehtävänannon kanssa, jossa kerrotaan, että puhuteltavia on enemmän kuin yksi. Silti tässäkin esiintyy vaihtelua, joka taas voi johtua siitä, että toisessa tehtävässä nauhoituksessa kuuluu vain yhden lapsen ääni. Tehtävänannon ja alkunauhoituksen tärkeys korostuu tässä yhteydessä.

4.6 Yhteenveto

Aineiston pohjamateriaalina olevien tilanteiden katsaus on osoittanut, että on olemassa tilannesidonnaisia seikkoja, joiden ansioista reagoititehtäviä voi ryhmitellä ja täten tuoda esiin puhuttelumuotojen variaatiota. Aineistossa esiintyy niin sinuttelua, teitittelyä kuin epäsuoran puhuttelun muotoja, joita olen analysoinut tässä luvussa.

Teitittely on repliikeissä harvinaisin muoto. Sen valintaa selittää joskus tehtävänanto (monikko, joka esiintyy jo reagointia vaativassa puheenvuorossa) ja se, että tapahtumaan oletetaan osallistuvan enemmän kuin yksi ihminen: vauvan tulosta onnitellaan pariskuntaa ja ajatellaan, että uuteen kotiin muuttaa joku muu vastaajan lisäksi. Aineistossa teititellään myös jonkun laitoksen tai organisaation edustajia asioinnin yhteydessä, jolloin puhuteltavan vieraus sekä rooli todennäköisesti vaikuttavat V-muodon valintaan. Aineistossa tyypillisin konteksti teitittelylle on tilanne, jossa haetaan direktiivisiä ilmaisuja: avunpyyntöjä, kielloja tai käskyjä, ja vieraille henkilölle esitettävästä avunpyynnöstä johtuu impositio. Myös tilanteen asettelulla, jolloin informantti aloittaa puhumisen, näyttää olevan vaikutusta teitittelyn lisääntymiseen.

Niin teitittelyn kuin sinuttelun tapauksessa valituilla muodoilla on sävyeroja. Ne johtuvat siitä, miten puhekielistä pronomini- tai pronomini- muotoa käytetään (kuten *sinä* vai *sä*) ja siitä, miten korostetusti persoonavalinta on ilmaistu. Institutionaalisessa kontekstissa teitittely on ilmaistu melkein yksinomaan pronomini- avulla, jotka tuovat tämän puhuttelutavan näkyville ja luovat

etäisyyttä. Direktiivi-ilmausten eli avunpyyntöjen tapauksessa teititellään huomaamattomammin, lähinnä predikaattiverbin avulla, joka on myös usein konditionaalissa, mikä vaimentaa pyynnön voimaa. Replikeissä sinutellaan näkymättömämmin pelkän verbimuodon avulla myös direktiivi-ilmausten yhteydessä. Kohteliaisuusteorian mukaan tämä olisi esimerkki negatiivisesta kohteliaisuudesta, joka suojaa pyynnön esittäjän kasvoja. Muuten aineistossa näkyy puhujien preferenssi kirjakielisempiin, puhuteltavaa korostaviin pronominillisiin sinuttelumuihin, ja sinuttelu on selkeästi luonteva puhuttelumuoto monessa tilanteessa.

Sama kaava toistuu myös epäsuoran puhuttelun muodossa: näkyvämpi *minä*-muoto on kaksi kertaa suositumpi kuin puhekielisempi ja oletettavasti arkikielessä neutraali muoto *mä*. Yksikön 1. persoonan perspektiivi on epäsuoran puhuttelun keinoista selvästi käytetyin. Muita analysoituja keinoja ovat monikon 1. persoonan perspektiivi, nollapersonan käyttö ja passiivirakenteet. Epäsuoran puhuttelun keinoja on osoitettu esiintyvän runsaammin konteksteissa, joissa puhuteltava on puhujalle vieras tai itse ilmaisu on direktiivinen.

Aineistossa puhuttelumuotojen kirjoon kuuluu myös erilaisten puhuttelunimien käyttö. Sen runsaus ja jopa tarve keksiä puhuteltavalle nimen on normeja rikkova strategia, joka voisi selittyä puhujien taustalla.

5 Yhteenvetoa ja pohdintaa

Tässä pro-gradu tutkielmassa olen tarkastellut sitä, miten suomen kielen maahanmuuttajaopiskelijat viittaavat puhuteltavaan henkilöön eri arkitilanteissa. Analyysini keskipisteessä on ollut sinuttelu, teitittely ja erilaiset epäsuoran puhuttelun muodot. Työn lopussa olen myös käsitellyt puhuttelunimien käyttöä.

Tutkimustulokset tukivat toiseen tutkimuskysymykseen liittyvää hypoteesia, että suomen opiskelijat puhuttelisivat jokseenkin eri lailla kuin natiivipuhujat, vaikka alussa tekemäni oletukset eivät osoittautuneet todeksi. Lähdin liikkeelle oletuksesta, että suomen kielen puhuttelunormeista poikkeavana olisi teitittelyn liiallinen käyttö, mutta V-muodot olivat aineistossa harvinaisia. Sen sijaan aineistossa käytettiin lähinnä sinuttelua ja epäsuoraa puhuttelua, mikä on itsessään tavallisen käytön mukaista: suorista puhuttelutavoista sinuttelu on luontevin tapa puhutella. Aineistossa korostuu puhuttelun tilannesidonnaisuus sekä osallistujien aseman ja roolin tärkeys, ja toisaalta myös tehtävänannon vaikutus vastaukseen. Direktiivisiä ilmauksia inspiroivat tilanteet ovat konteksti, jossa sinutellaan näkymättömämmin, ja toisaalta haetaan etäisyyttä teitittelemällä. Näin suojellaan puhuteltavan negatiivisia kasvoja. Suoran puhuttelun lisäksi suomen kielen opiskelijat käyttivät runsaasti epäsuoran puhuttelun strategioita kuten yksikön 1. persoonan perspektiiviä, joka oli ylivoimaisesti suosituin, nollapersoonaa, passiivirakenteita ja monikon 1. persoonan muotoja. Puhuttelusanattomia strategioita esiintyi johdonmukaisesti useammin konteksteissa, joissa puhuteltava on puhujalle vieras tai itse ilmaisu on direktiivinen. Tutkimuksen tulokset osoittivat siis hyvin, miten laaja on käytettyjen suorien ja epäsuorien strategioiden kirjo, minkä asetin tavoitteeksi 1. ja 3. tutkimuskysymyksissäni.

Vaikka määrällisesti eri puhuttelumuotojen käyttöaste vastaa hyvin aikaisempia tutkimustuloksia, tarkempi selvitys osoitti, että vastaajat hyödynsivät eri keinoja normeista poikkeavalla tavalla. Löytämäni poikkeamat normeista tai natiivipuhujien puhuttelukäytännöistä ovatkin tämän tutkimuksen keskeisiä tuloksia. Ensimmäisenä niistä on käytettyjen puhuttelumuotojen sävy ja se, kuinka korosteisena tai painotettuna muoto näyttäytyy kuulijalle. Sinutellessa ja toisaalta myös yksikön 1. persoonan puhutteluissa pronomiinillinen ja pitkä, kirjakielinen muoto olivat erittäin suosittuja keinoja, vaikka puhekielessä nämä – varsinkin *minä*-muodot – eivät ole neutraaleja, vaan saattavat olla jopa leimallisia. Sinuttelun osalta muotojen korostuksen suosio näyttäisi olevan aikaisempien tutkimusten vastaista.

Verrattuna muihin kieliin suomessa käytetään yleensä vähän puhuttelusanoja. Aineiston analyysi osoitti kuitenkin, että etunimien, ammattinimikkeen ja yleisnimen käyttö

puhuttelusanana on yleinen ja suosittu tapa kohdistaa puhuteltavan huomiota. Jotkut informanit pitivätkin nimeä niin tärkeänä osana vuorovaikutusta, että he keksivät nimen viestin vastaanottajalle. Puhuttelunimien käyttöä aineistossa voidaan siis myös pitää suomenkielisistä normeista ja aikaisemmista tutkimuksista poikkeavana.

Tutkimuksessa on tullut esille suomea opiskelevien maahanmuuttajien puhuttelustrategioiden yleisiä piirteitä, jotka ovat hyvin verrattavissa muihin alan tutkimuksiin ja eri menetelmillä saatuihin tuloksiin. Aineistosta saadun tiedon määrä ja laatu osoittaa myös DCT-menetelmän toimivuuden. Tutkimukseni tulokset täydentävät aikaisempaa pragmaattista puhuttelekinojen tutkimusta suomen kielessä. Tulosten luotettavuuden kannalta pidän tärkeänä aineiston laajuutta, joka mahdollistaa trendien havaitsemista ja määrällistä käsittelyä, ja jonka perusteella voi tehdä yleistyksiä eri strategioiden suosiosta.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö tätä tutkimustapaa voisi kehittää. Tässä tutkielmassa on harmillisen jäänyt useita seikkoja tutkimatta. Puhujien valintojen takana ovat mahdollisesti sosiologiset tekijät kuten ikä, kulttuuritausta, oma äidinkieli, tai sukupuoli, mutta niitä ei voitu tutkia tämän tutkimuksen puitteissa. Olisi kiintoisaa selvittää suomea toisena kielenä puhuvien puhuttelun strategioita sosiolingvistisin keinoin. Se voisi olla hyvä lähtökohta mahdolliselle jatkotutkimukselle – tämä tosin vaatisi uuden aineiston keruuta. Aiheen tutkimista voisi viedä eteenpäin tarkastamalla myös käytettyjä oppimateriaaleja, joissa käytetyt rakenteet ovat mahdollisesti osasy joidenkin ilmiöiden poikkeavaan suosioon tässäkin tutkimuksessa. Olisi myös hyvin mielenkiintoista nauhoittaa äidinkielenään suomenkielisten repliikkejä ja verrata niitä jo olemassa oleviin maahanmuuttajien vastauksiin. Tämän ansiosta aineisto olisi symmetrinen ja täysin vertailukelpoinen.

Toivon tämän tutkimuksen auttavan luonnehtimaan paremmin suomea vieraana kielenä puhuvien puhuttelukäytäntöjä ja strategioiden vaihtelua. Tutkimuksestani voi olla hyötyä suomen oppijoiden vaikeuksien hahmottamisessa opetuskontekstissa. Aineiston analyysi on osoittanut, että tehtävien rakenteessa niin sosiopragmaattisilla ominaisuuksilla kuin pienilläkin seikoilla – kuten sillä, kuka on vuorovaikutuksen aloittaja, esittäytyykö hän nimellä, tai puhutaanko kuvitteellisessa tilanteessa kasvotusten vai puhelimesta – on huomattavaa vaikutusta siihen, millaisia vastauksia kokeeseen osallistuvat opiskelijat antavat. Tuloksia voitaisiin näin ollen hyödyntää myös kielitestien kehittämisessä.

Lähteet

- AUSTIN, J. L. 1999 [1962]: *How to do things with Words*. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA – JULIANE HOUSE – GABRIELE KASPER (toim.) 1989: *Crosscultural pragmatics. Requests and apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex publishing corporation.
- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN C. 1987: *Politeness. Some universals in language*. Studies in interactional sociolinguistics 4. Cambridge University Press, Cambridge
- ISOSÄVI, JOHANNA – LAPPALAINEN, HANNA 2015a: First names in Starbucks: A clash of cultures? Teoksessa Catrin Norrby & Camilla Wide (toim.) *Address practice as social action. European perspectives* 97–118. London: Palgrave Macmillan.
- 2015b: Johdanto. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 9–33. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.
- ISOSÄVI, JOHANNA – LAPPALAINEN, HANNA (toim.) 2015: *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KERBRAT-ORECCHIONI, CATHERINE 2005: Politeness in France. How to buy bread politely. Teoksessa Teoksessa Leo Hickey & Miranda Steward (toim.) *Politeness in Europe*. 29–44. Clevedon: Multilingual Matters
- LAAJO-SZANKOWSKA, LEENA 1993: Teitittelystä ja sinuttelusta. Teoksessa Jyrki Kalliokoski ja Kirsti Siitonen (toim). *Suomeksi maailmalla: kirjoituksia suomen kielen ja kulttuurin opettamisesta* s. 177–181 Castreniumin toimitteita 44. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos: suomalais-ugrilainen seura.
- LAPPALAINEN, HANNA 2006: Mie vai mää? Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen ja Liisa Raevaara (toim.): *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. 241–284. Helsinki:

Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— 2009b: Prologi. Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* 12–31. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura

——— 2015: Sinä vai te vai sekä että? Puhuttelukäytännöt suomen kielessä. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä?* 72–104. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

LAPPALAINEN, HANNA – LIISA RAEVAARA (toim.) 2009: *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

LARJAVAARA, MATTI 1999: Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. *Kielikello* 2/1999, 4–10.

LEHTONEN, HEINI 2004: Maahanmuuttajataustaisten helsinkiläisnuorten puheen variaatio ja monikielisyys. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, suomen kieli.

LEIWO, MATTI – LUUKKA, MINNA-RIITTA – NIKULA, TARJA 1992: *Pragmatiikan ja retoriikan perusteita*. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 8: Jyväskylä.

LEPIK, RAMONA 2016: ”Rouva, teidän passi on vanha. Onko sulla mitään muuta.” Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytänteet. Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.

LEVINSON, STEPHEN C. 1983: *Pragmatics*. Cambridge University Press, Cambridge.

MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1993: *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 14. Joensuu

——— 1997: *Jätä minut rauhaan, hävi heti. Suomalaisten ja suomenoppijoiden pyynnot ja anteeksipyyntö*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.

MUIKKU-WERNER, PIRKKO ja SAVOLAINEN, ERKKI 1999: Puhuttelun periaatteita.

Internetixin verkkosivu, saatavilla: <http://oppimateriaalit.internetix.fi/fi/avoimet/8kieltekirjallisuus/pragmatiikka/puhuttel.html>, 8.8.2020

NOPONEN, ANNA-LEENA 1999: Sinä vai te? *Kielikello* 2/1999. 11–16.

OGIERMANN, EVA 2009: Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. *Journal of Politeness Research*, 5(2) 189–216.

PAUNONEN, HEIKKI 2010: Kun Suomi siirtyi sinutteluun. Suomalaisten puhuttelutapojen murroksesta 1970-luvulla. Teoksessa Hanna Lappalainen, Marja-Leena Sorjonen ja Maria Vilkuna (toim.): *Kielellä on merkitystä: näkökulmia kielipolitiikkaan*. 325–368. Helsinki : Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

PENTTILÄ, MAIJA 2017: ”Mun pitää ymmärtää, koska mä oon sairaanhoitaja.” Suomea toisena kielenä puhuvien sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden kohteliaisuuskäsitkset. Pro-gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto

PETERSON, ELIZABETH 2010: Perspective and politeness in Finnish requests. *Pragmatics* 20/3. 401–423. Saatavilla: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/167864/Peterson_2010.pdf?sequence=1 (4.7.2020)

SADENIEMI, MATTI 1968: Teitittelyn taustaa. *Virittäjä* 72. 224–226.

SEARLE, JOHN R. 1975: *Indirect Speech Acts*. Syntax and Semantics 3. Speech Acts. 59–82.

——— 1976: *The classification of illocutionary acts*. Language in Society 5. 1– 24. Blackwell, Oxford.

SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA 2006: Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen ja Liisa Raevaara (toim.) *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. 11–34. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

SORJONEN, MARJA-LEENA – LIISA RAEVAARA – HANNA LAPPALAINEN 2009: Mä otan tän. Teoksessa Hanna Lappalainen ja Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. 90–119. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden

Seura.

SORJONEN, MARJA-LEENA – LIISA RAEVAARA (toim.) 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Tietolipas 210, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla

Testipisteen opas = Testipiste. Kotoutumiskoulutuksen suomen kielen lopputentti. Opas käyttäjälle

WATTS, RICHARD – SACHIKO IDE – KONRAD EHLICH (toim.) 2005: *Politeness in Language*. Berlin: Mouton de Gruyter

VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Verkkoversio: <http://scripta.kotus.fi/visk/etusivu.php>. (21.7.2020)

YLI-VAKKURI, VALMA 1989: Suomalaisen puhuttelun piirteitä. Teoksessa Anneli Kauppinen ja Kyllikki Keravuori (toim.) *Kielen käyttö ja käyttäjä*. 43–47. ÄÖL:n vuosikirja XXXVI. Helsinki.

——— 2005: Politeness in Finland: Evasion at all costs. Teoksessa Leo Hickey & Miranda Steward (toim.) *Politeness in Europe*. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters

Liitteet

Liite 1: Tehtäväpaketit

KOTOUTUMISKOULUTUKSEN SUOMEN KIELEN LOPPUTESTI

Testipiste



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto
Euroopan sosiaalirahasto

TEHTÄVÄ 2: TILANTEITA

Kuulet pian 6 tilannetta. Kuulet ensin ohjeen. Mitä sanot? Sinulla on 20 s aikaa vastata. Katso nyt tehtäviä. Sinulla on 1 min aikaa lukea tehtävät.

Tilanne 1.

Olet saanut kutsun kielikurssille. Soita kouluun.

- Kerro, kuka soittaa.
- Kysy tietoja kurssista Kysy ainakin 2 asiaa.



Tilanne 2.

Ystäväsi haluaa mennä retkelle.

- Kerro, mihin hän voisi mennä.
- Millä sinne mennään?



Tilanne 3.

Olet kirjastossa. Lapset juoksevat ja huutavat.

- Kiellä lapsia.
- Sano, miksi.



Tilanne 4.

Olet syömässä lounasravintolassa. Jotain tapahtuu.

- Kerro asiasta tarjoilijalle.
- Pyydä apua.



Tilanne 5.

Ystäväsi kutsuu sinut tanssikurssille.

- Kieltäydy ja sano miksi.
- Pahoittele.



Tilanne 6.

Ystäväsi kertoo, että hän on saanut työpaikan.

- Mitä sanot hänelle?
- Kysy myös jotain.



TEHTÄVÄ 2: TILANTEITA

Kuulet pian 6 tilannetta. Kuulet ensin ohjeen. Mitä sanot? Sinulla on 15 s aikaa miettiä.
Katso nyt tehtäviä. Sinulla on nyt 1 minuutti aikaa katsoa tehtävää.

Tehtävä1.

Soitat kampaajalle / parturiin.

- Kerro, kuka soittaa ja miksi soitat.
- Kysy jotain.



Tehtävä 2.

Ystäväsi haluaa mennä ravintolaan.

- Kerro, mikä olisi hyvä ravintola.
- Kerro, miksi se on hyvä.



Tehtävä 3.

Lapset juoksevat uimahallissa.

- Kiellä lapsia.
- Selitä, miksi.



Tehtävä 4.

Sinulla on lastenvaunut. Haluat nousta bussiin.

- Pyydä apua.
- Sano, mitä täytyy tehdä.



Tehtävä 5.

Ystäväsi kertoo, että hän on muuttamassa huomenna. Hän pyytää sinulta apua.

- Kieltäydy ja kerro, miksi.
- Pahoittele.



Tehtävä 6.

Ystäväsi kertoo, että hän odottaa vauvaa.

- Mitä sanot hänelle?
- Kysy myös jotain.



TEHTÄVÄ 2: TILANTEITA

Kuulet pian 6 tilannetta. Kuulet ensin ohjeen. Mitä sanot? Sinulla on 20 sekuntia aikaa vastata. Sinulla on nyt 1 minuutti aikaa katsoa tehtäviä.

Tilanne 1

Et voi mennä tänään työhön. Soita esimiehelle.

- Kerro, kuka soittaa ja miksi soitat.
- Kysy esimieheltä jotain.



Tilanne 2

Ystäväsi haluaa matkustaa kesällä ulkomaille.

- Kerro, mihin hän voisi mennä.
- Kerro, miksi se on hyvä paikka.



Tilanne 3

Olet kirjastossa. Joku puhuu kännykkään.

- Kiellä häntä.
- Selitä, miksi.



Tilanne 4

Olet töissä ja sinulla on tietokoneongelma. Soitat atk-tukeen.

- Pyydä apua.
- Kerro ongelmasta.



Tilanne 5

Työkaverisi haluaisi vaihtaa työvuoroa.

- Kieltäydy ja selitä, miksi.
- Pahoittele.



Tilanne 6

Ystäväsi kertoo, että hän on muuttamassa uuteen kotiin.

- Mitä sanot ystävälle?
- Kysy asunnosta 2 asiaa.





TEHTÄVÄ 2: TILANTEITA

Kuulet pian 6 tilannetta. Kuulet ensin ohjeen. Mitä sanot? Sinulla on 20 s aikaa vastata. Katso nyt tehtäviä. Sinulla on 1 min aikaa lukea tehtävät.

Tilanne 1.

Lehdessä on ilmoitus: "TÖITÄ HETI, SOITA 041 876 5432". Soitat numeroon.

- Esittele itsesi.
- Kysy ainakin kaksi asiaa.



Tilanne 2.

Ystäväsi haluaa laittaa ruokaa, mutta hänellä on usein kiire.

- Ehdota hänelle jotain ruokaa.
- Perustele.



Tilanne 3.

Kaupassa on pitkä jono. Odotat jonossa, ja joku tulee eteesi seisomaan.

- Kiellä häntä.
- Sano, miksi.



Tilanne 4.

Olet menossa kotiin, mutta sinulla ei ole kotiavainta. Soitat isännöitsijälle.

- Kerro ongelmasta.
- Pyydä apua.



Tilanne 5.

Olet keskustassa. Nainen pysäyttää sinut ja haluaa jotain.

- Kieltäydy.
- Sano, miksi.



Tilanne 6.

Tapaat uuden naapurin hississä.

- Mitä sanot?
- Kysy myös jotain.



Liite 2: Puhuttelumuotojen absoluuttiset esiintymismäärät

Ryhmä 1

	sinä	te	molemmat	ei ilmipanoa	epäselvä tai virheellinen	
kielikoulu	2	2	0	21	0	25
kampaaja	11	6	0	28	0	45
esimies	5	0	0	13	0	18
työilmoitus	2	1	0	3	0	6

Ryhmä 2

	sinä	te	molemmat	ei ilmipanoa	epäselvä tai virheellinen	
retki	12	0	0	11	0	23
ravintola	8	0	1	36	0	45
ulkomaanmatka	15	0	0	3	0	18
ruoka	4	0	0	2	0	6

Ryhmä 3

	sinä	te	molemmat	ei ilmipanoa	epäselvä tai virheellinen	
lapset kirjastossa	10	2	0	9	4	25
lapset uimahallissa	19	5	3	13	5	45
kännykkä	13	1	1	3	0	18
kauppajono	2	0	0	2	0	4

Ryhmä 4

	sinä	te	molemmat	ei ilmipanoa	epäselvä tai virheellinen	
tarjoilija	11	6	1	6	0	24
lastenvaunut	33	6	0	6	0	45
tietokoneongelma	9	2	0	7	0	18
isännöitsijä	5	0	0	2	0	7

Ryhmä 5

	sinä	te	molemmat	ei ilmipanoa	epäselvä tai virheellinen	
tanssikurssi	5	0	0	19	0	24
muutto	20	0	1	24	0	45
työvuoro	3	0	0	15	0	18
rahan kerääminen	0	0	0	5	0	5

Ryhmä 6

	sinä	te	molemmat	ei ilmipanoa	epäselvä tai virheellinen	
ystävän uusi työpaikka	19	0	0	4	1	24
vauva	30	3	0	11	0	44
uusi koti	11	1	0	6	0	18
uusi naapuri	3	0	0	3	0	6

Sinuttelu tilanneryhmittäin

	Ryhmä 1	Ryhmä 2	Ryhmä 3	Ryhmä 4	Ryhmä 5	Ryhmä 6	
pronomini, kirjamuoto	14	20	19	11	20	41	125
2. yks. pers. verbimuodossa	3	13	25	48	3	6	98
pronomini, puhekielinen muoto	2	9	3	3	5	17	39
	19	42	47	62	28	64	

Epäsuorat puhuttelumuodot tilanneryhmittäin

	Ryhmä 1	Ryhmä 2	Ryhmä 3	Ryhmä 4	Ryhmä 5	Ryhmä 6	
monikon 1. persoona	0	10	2	0	1	0	13
yksikön 1. persoona	60	29	2	19	56	8	174
nollapersoona	2	8	16	2	2	1	31
passiivi	1	1	2	0	2	0	6
	63	48	22	21	61	9	